



CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**GABRIEL DE MOURA LEMES FRANÇA
NAHIARA GONÇALVES DOS SANTOS**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE BANCÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE
ITUIUTABA – MG**

**ITUIUTABA – MG
2019**

**FRANÇA GABRIEL DE MOURA LEMES
SANTOS NAHIARA GONÇALVES DOS**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE BANCÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE
ITUIUTABA – MG**

Artigo apresentado à Disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II, do Curso de Graduação em 2019, como requisito para a obtenção da Média Final da Disciplina.

Professora Orientadora: Isabella Drummond Oliveira Laterza Alves.

**ITUIUTABA – MG
2019**

QUALIDADE DE VIDA TRABALHO BANCÁRIO, ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE ITUIUTABA – MG.

FRANÇA GABRIEL DE MOURA LEMES¹
SANTOS NAHIARA GONÇALVES DOS²

RESUMO

Em função das modificações ocorridas no ambiente organizacional, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ao longo dos anos ganhando significativa expressividade e representa um dos novos desafios para a administração na atualidade. Seus impactos atingem diretamente a vida dos trabalhadores e, conseqüentemente, a produtividade das organizações. O objetivo do presente estudo foi levantar e discutir a visão dos trabalhadores de uma Instituição Financeira privada localizada na cidade de Ituiutaba – MG, sobre o que, de fato, determina a qualidade de vida desses profissionais no ambiente de trabalho. O trabalho classifica-se como exploratório e a pesquisa descritiva do tipo estudo caso pelo fato da mesma acontecer em um único Banco da cidade. Por meio de um questionário estruturado em conformidade com o modelo de QVT proposto por Walton, os próprios pesquisadores entrevistaram os trabalhadores no mês de julho de 2019. Os resultados revelaram como sendo de maior importância e determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho: as condições de trabalho, as oportunidades de crescimento e segurança e a relevância social da vida no trabalho. Mantiveram em um nível intermediário de relevância as categorias: Uso e desenvolvimento de capacidades e Integração social na organização, enquanto as de menor relevância foram Compensação justa e adequada, Trabalho e espaço total da vida e Constitucionalismo.

Palavras chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Instituição Financeira. Produtividade.

LIFE QUALITY OF BANK WORK, CASE STUDY IN A FINANCIAL INSTITUTION AT ITUIUTABA – MG

ABSTRACT

Due to modifications occurred in the organizational environment, the quality of life at work has been gaining significant expressiveness over the years and represents one of the new challenges for today's administration. Its impacts directly affect workers' lives and consequently the productivity of organizations. The objective of the present study was to raise and discuss the view of the workers of a private Financial Institution located in the city of Ituiutaba - MG, about what really determines the quality of life of these professionals in the workplace. The work is classified as exploratory and a descriptive research of the type of case study because it occurred in a single city bank. Through of a questionnaire structured according to Walton's model of Quality of Life at Work, the researchers themselves interviewed the workers in July 2019. The results revealed to be of greater importance and determinants in the Quality of Life at Work: working conditions, growth and security opportunities and the social relevance of working life. Use and development of capacities and social integration in the organization, while those of less relevance were fair and adequate compensation, work and total living space and constitutionalism.

Keywords: Quality of Life at Work; Financial Institution, Productivity.

1 INTRODUÇÃO

Compreendido como um dos processos mais importantes na gestão de uma empresa, a Gestão de Pessoas é uma função gerencial que busca alinhar o alcance dos objetivos organizacionais com os trabalhadores. Os aspectos fundamentais da gestão de pessoas, segundo Chiavenato (2014) se baseiam em uma visão das pessoas como seres humanos parceiros da organização e ativadores inteligentes dos recursos organizacionais. Logo, as pessoas são o principal ativo de uma empresa, pois são elas que ampliam ou limitam as forças e fraquezas de uma organização dependendo da forma como são tratadas.

O objetivo principal da área de Gestão de Pessoas é proporcionar o bem-estar do trabalhador. Por esse motivo, Macini et al (2017), explica que é preciso entender a Gestão de Pessoas dentro de uma visão estratégica e de longo prazo, pois é somente por meio dela que a empresa consegue vantagem competitiva.

Um dos diversos objetivos da gestão de pessoas é desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho, tanto que os responsáveis por esta área nas empresas, tem buscado proporcionar aos seus colaboradores bem-estar, na expectativa de receber em troca comprometimento para o alcance das metas organizacionais (CHIAVENATO, 2014).

¹Graduando do Curso de Administração da Faculdade Mais de Ituiutaba. E-mail: gmlemess@hotmail.com

²Graduanda do Curso de Administração da Faculdade Mais de Ituiutaba. E-mail: nahiarasantos@hotmail.com

Nesse aspecto, a competitividade presente no mercado tem obrigado as empresas a reverem suas práticas de gestão principalmente aquelas voltadas para as pessoas. Isso porque tem se percebido ao longo do tempo que o trabalhador é o ativo mais importante da empresa.

Segundo Chiavenato (2014), são as pessoas que geram valor para as empresas. Por isso, a gestão de pessoas é um dos processos mais importantes, pois ela é responsável por proporcionar um ambiente de trabalho onde as pessoas consigam produzir com excelência. Logo, ela deve ser vista como um dos pilares capazes de conduzir a empresa para alcançar vantagem sobre seus concorrentes.

Dentre os diversos subsistemas da Gestão de Pessoas, a Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho tem merecido destaque. Sendo assim, a qualidade de vida tem se apresentado como uma ferramenta eficaz para as empresas se manterem no mercado, pois, uma vez que os trabalhadores se sentem satisfeitos, produzem mais gerando mais lucratividade para a organização.

Assim, para Chiavenato (2014), o conceito de qualidade de vida no trabalho envolve os aspectos físicos, psicológicos e ambientais do ambiente de trabalho. Por isso ter qualidade de vida no trabalho é relevante para a saúde física e mental do indivíduo porque influencia sua vida profissional.

Tiecher e Diehl (2017) defendem a temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como essencial para a qualidade de vida das pessoas, já que estas passam a maior parte do seu tempo e sua vida no trabalho. Fernandes (1996), considera a qualidade de vida no trabalho como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do trabalho. Para o autor, esses fatores afetam a cultura da empresa interferindo no clima da organização e causando impactos na produtividade e na satisfação dos trabalhadores.

De acordo com Siqueira et al (2017), tem-se observado que na literatura, ao longo das últimas décadas, o tema QVT tem sido abordado sob diversos ângulos, sendo influenciado por fatores organizacionais e sociais relacionados no período da realização de tais estudos. Isso explica porque o estudo da qualidade de vida no trabalho vem sendo objeto de pesquisas em vários setores da economia como é o caso do setor bancário.

Os resultados desses estudos são muito importantes para a ciência e para as empresas. Para a ciência, eles contribuem para novas investigações com diferentes objetos, e para as empresas oferecem benefícios significativos, porque revelam a visão dos trabalhadores sobre a qualidade de vida fazendo com que essas criem estratégias para reter seus talentos.

Assim, a busca pela qualidade de vida no ambiente organizacional tem sido desejada também pelas Instituições Financeiras, onde muitas mudanças

vem acontecendo ao longo dos anos. Essas mudanças de acordo com Falqueto (1997 apud Veloso, 2004), aconteceram pelo avanço tecnológico. Nos dias atuais, observa-se que com a tecnologia, muitas tarefas antes realizadas pelos bancários principalmente o atendimento ao público, foram simplificadas e algumas até extintas sendo substituídas pelos caixas eletrônicos com auto atendimento e também pelo atendimento virtual.

De acordo com Veloso (2004, p. 8), “Embora grande parte desse trabalho tenha sido assimilado pelas máquinas, novas tarefas surgem com a automação, tais como a conferências dos dados, a alimentação das máquinas, a manutenção dos sistemas de informação dentre outros”. Nesse ínterim, a tecnologia também provocou adequações no ambiente organizacional dos bancários, afirmam os autores citados. Pois houve redução dos postos de trabalho no setor acumulando aos cargos que permaneceram, novas tarefas e funções.

Em relação ao atendimento, também houveram mudanças. Os clientes se tornaram mais exigentes, a informação passou a querer mais dos trabalhadores gerando novos ritmos de trabalho, e a cobrança pelo alcance de metas é rotina nos Bancos. Como resultado desses fatores, o estresse acaba surgindo na vida dos bancários e interferindo na qualidade de vida, causando insatisfação, gerando doenças ocupacionais e mentais, e menor produtividade.

Percebe-se que pela própria natureza mercantil das Instituições Financeiras por sua natureza mercantil estas tendem a valorizar mais o desempenho financeiro, dando menos importância as políticas de Gestão de Pessoas e as condições de seus trabalhadores.

Em atendimento a justificativa apresentada, essa pesquisa buscou resposta para o seguinte problema: Quais são os fatores determinantes da qualidade de vida dos bancários de uma Instituição Financeira privada da cidade de Ituiutaba?

A cidade de Ituiutaba – MG, onde o estudo aconteceu possui cinco Agências Bancárias privadas, sendo: Banco Mercantil do Brasil, Itaú, Sicoob, Bradesco e Santander além das Instituições Públicas, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal. Segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Ituiutaba e Região (2019), o setor gera, portanto, 237 postos de trabalho diretos e 78 indiretos.

O presente trabalho é denominado estudo de caso, pois aconteceu em apenas um Banco da cidade, e na pesquisa exploratória utilizou-se um questionário estruturado em anexo. O objetivo geral do estudo buscou, portanto, levantar e discutir a visão desses trabalhadores sobre o que de fato determina a qualidade de vida no ambiente de trabalho de um Banco privado localizado na cidade de Ituiutaba - MG.

Definiu-se como objetivos específicos: a) Levantar junto aos trabalhadores os fatores que eles acreditam ser importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho; b) Identificar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho mais importantes na visão dos

colaboradores; c) Propor para a empresa ações que possam melhorar as práticas de Qualidade de Vida.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Historicamente, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem variado de acordo com o tempo, a localidade e a cultura de pessoa para pessoa de acordo com sua motivação (PASCHOAL, 2000 apud SIQUEIRA et al, 2017). Sobre isso, Limongi-França (2012, p. 22) complementa explicando que “as visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais”.

Para Fernandes (1996), o termo QVT é complexo e abrangente tendo suas caracterizações discutidas há muito tempo por vários teóricos. Assim, é um conceito de vasto campo teórico e científico, envolvendo muitos significados da vida humana, refletindo conhecimentos, experiências e valores individuais e coletivos, que dependem da temporalidade, espaço e história.

Segundo Chiavenato (2014), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tem como foco a preocupação com a saúde e o bem estar dos trabalhadores na realização de suas tarefas. De acordo com Segóbia e Silva (2018) as dimensões que evidenciam o nível de bem estar no ambiente de trabalho são: organização do trabalho; diálogo social e envolvimento dos trabalhadores; igualdade de gênero; equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; saúde e segurança do trabalhador; desenvolvimento de competências e habilidades; valor intrínseco do trabalho; diversidade e não discriminação para com o trabalhador; inclusão do trabalhador no mercado de trabalho e desempenho geral.

De acordo com França (1997, p. 80):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

Segundo Maximiano (2000, p. 498), “[...] a QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano”.

A visão de Bom Sucesso (2003), sobre a qualidade de vida no trabalho abrange aspectos como: uma vida emocional que satisfaça o trabalhador; o orgulho que o trabalhador sente no trabalho que realiza; o salário que o trabalhador recebe para satisfazer suas necessidades financeiras; a imagem que a empresa onde

ele trabalha tem na sociedade; os horários e as condições de trabalho que o trabalhador realiza suas atividades; as oportunidades de carreira que a empresa oferece e as possibilidades de uso do seu potencial; o equilíbrio entre trabalho e lazer garantindo-lhe boa autoestima; o respeito que o trabalhador tem da empresa sobre seus direitos; e justiça nas recompensas que recebe.

O autor explica também que:

A escolha da profissão, as características da cultura organizacional configurada pelos valores e práticas predominantes na empresa, a infraestrutura familiar constituem valores relevantes para a Qualidade de Vida no Trabalho. Além disso, as relações interpessoais, os conflitos e em especial a maneira como a pessoa se relaciona na equipe afetam a satisfação no trabalho, a autoestima e a forma como se sente em relação a si mesma. A história de vida e os fatores relativos às variáveis organizacionais resultam em atitudes dificultadoras e facilitadoras nas relações de trabalho intensificando a preocupação e a responsabilidade pela promoção da QVT (BOM SUCESSO, 2003, p.21).

A visão de Chiavenato (2014) complementa a de Bom Sucesso (2003), ao afirmar que a QVT é um construto complexo e multidisciplinar que envolve muitos fatores, como: satisfação com as tarefas que realiza; possibilidade de futuro na empresa; reconhecimento pelos resultados alcançados; salário percebido; benefícios auferidos; relacionamento humano na equipe e na empresa; ambiente psicológico e físico de trabalho; liberdade de agir e responsabilidade de tomar decisões além de possibilidades de estar engajado e de participar ativamente nos processos da empresa.

O pensamento de Limongi-França (2012), também defende que a Qualidade de Vida no Trabalho envolve pessoas, trabalho e empresas sempre em busca de melhor satisfação para o empregado a partir da garantia de seu bem estar, e para as empresas com vistas a alcançar a sua eficácia.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho Bancário

As modificações do trabalho contemporâneo a partir da reestruturação produtiva na década de 90 incidiriam diretamente no setor bancário tanto no ambiente organizacional quanto nas atividades realizadas pelos trabalhadores como o desenvolvimento tecnológico e a automação bancária. As Instituições Financeiras implantaram tecnologias que modificaram seus processos, otimizando o tempo e aumento dos lucros.

Surgiram então, novas práticas, novos perfis de trabalhadores e novas mudanças na carreira de profissionais do setor. De acordo com Segóbia e Silva (2018), o resultado desse cenário gerou aumento na intensidade e na pressão do trabalho sobre os trabalhadores além de longas e cansativas jornadas de trabalho, tornando-se uma das categorias que mais adoce física e mentalmente no Brasil.

Dejours (2014), complementa afirmando que quando o trabalho impossibilita a descarga psíquica do trabalhador, sua descarga de energia se acumula dando início a sensação de tensão e desprazer, ocasionado

cansaço extremo tanto físico quanto emocional e perda ou diminuição da força física, caracterizando assim o trabalho como fadigante.

São muitas as alterações sofridas pela atividade bancária ao longo do tempo como redução do número de funcionários nos Bancos em função da terceirização e do desenvolvimento da tecnologia que modernizou e racionalizou a organização do trabalho e seus processos, explica (Jaques e Zilioto, 2017).

Sobre isso Antunes e Praun (2015), afirmam que atualmente existe uma forte sensação de que o tempo foi reduzido na rotina das atividades dos trabalhadores. Logo, é preciso se desdobrar para realizar sozinho o que antes é realizado por dois ou mais trabalhadores. As mudanças ocorridas no mundo do trabalho, nas últimas décadas, resultaram na constituição de um exército de trabalhadores mutilados, lesionados, adoecidos física e mentalmente, muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho.

Assim, constata-se que a remodelação da estrutura e dos processos nos modelos de gestão foi grande e significativa, e que para atuar nesse cenário o perfil competitivo passou a predominar nos trabalhadores do setor. Para Antunes e Praun (2015), a reconfiguração do trabalho em setores que utilizam as tecnologias da informação e comunicação (TIC), denomina-se como um novo proletariado de serviços quem ganhando destaque nas lutas sociais e do trabalho na contemporaneidade.

Os autores Jaques e Zilioto (2017), afirmam que o trabalhador bancário passou a desempenhar no dia a dia de seu trabalho, atividades de vendas. Sobre isso Malerba (2011), concorda e complementa explicando que a fim de obter lucratividade, a venda de produtos e serviços financeiros como: seguros, previdência, títulos de capitalização, linhas de crédito, contas correntes entre outros, é considerada a área prioritária dos bancos e para tanto a necessidade de um perfil de vendedor é fundamental.

Logo, o perfil de um trabalhador competitivo que para se manter empregado tem que ter foco no resultado e objetivos do banco, passou a ser o perfil exigido pelo mercado. Essa realidade, porém, explica Macini et al (2017), evidencia que o clima de competição vivido nas empresas pode se revelar um ambiente pouco saudável para os trabalhadores, chegando a afetar a vida pessoal e comprometer as relações familiares.

Ainda segundo o mesmo autor, a qualidade de vida trouxe mudanças nas expectativas dos trabalhadores em relação ao trabalho dando início a uma série de reflexões sobre as políticas e práticas de gestão das empresas. Contudo, a competitividade intensificou o trabalho fazendo com que o foco das empresas seja aumentar a produtividade e conseqüentemente a remuneração dos trabalhadores, mas também pode levar o trabalhador a exaustão física e mental (MACINI, 2017).

Assim, de acordo com Segóbia e Silva (2018), alcançar o aumento dos lucros, cumprir as metas e

conviver com as exigências de qualidade constantes, são alguns dos vários desafios enfrentados pelo trabalhador bancário atualmente. Segundo os autores citados, esses desafios comprometem a saúde do trabalhador revelando que as principais causas de depressão entre os trabalhadores bancários se encontram na reorganização do trabalho, no aumento acelerado da tecnologia, nas atuais privatizações, nos programas de demissões por incentivos e na constante cobrança para o alcance de metas.

Para Antunes e Praun (2015, p. 414):

A pressão pela capacidade imediata de resposta dos trabalhadores às demandas do mercado, cujas atividades passaram a ser ainda mais controladas e calculadas em frações de segundos, assim como a obsessão dos gestores do capital em eliminar completamente os tempos mortos dos processos de trabalho, tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento.

De acordo com Segóbia e Silva (2018), o estresse e a síndrome de burnout ou esgotamento profissional são doenças que fazem parte da nova realidade do trabalho bancário representando fonte de sofrimento para o trabalhador. Para Dejours (2014), o sofrimento no trabalho surge quando a reorganização do trabalho deixa de ser viável, quando a relação do trabalhador com a empresa é impedida e a energia pulsional que não se alivia nas atividades realizadas se centraliza no aparelho psíquico ocasionando sentimento de descontentamento e tensão.

Marcos e Giongo (2016) apresentam como resultado da nova realidade do trabalho bancário, vivências de sofrimento dos trabalhadores do setor como:

1. Precarização do trabalho, que acontece quando os bancários são induzidos ao individualismo e à solidão;
2. O assédio moral, que é muito frequente tornando o ambiente de trabalho destrutivo e desgastando psicologicamente o trabalhador;
3. O sentimento de perda de identidade, que acontece quando o trabalhador não pode falar e nem manifesta seus desejos levando a agir contra seus princípios éticos e morais;
4. Doenças de ordem física por esforço repetitivo;
5. Discriminação e sofrimento dos trabalhadores doentes em especial aqueles com LER ou DORT;
6. Poucos direitos civis aos homossexuais;
7. Presença de depressão e risco de suicídio;
8. Sentimentos constantes de insegurança, frustração, pressão psicológica, ansiedade, medo e angústia.

Um fato muito comum no setor bancário é que com o aumento das atividades no trabalho, os trabalhadores acabam excedendo o limite de 44 horas semanais como determina a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Esse fato compromete a QVT tornando-se um dos motivos que contribui para o trabalhador pedir demissão do emprego e até recorrer a

Justiça posteriormente para que seja ressarcidos. Entre as principais ocorrências de reclamações de profissionais que trabalharam em bancos, destacam-se as horas extras e a remuneração justa sem discriminação respeitando as diversidades de gênero, raça, idade e nacionalidade (APPEL e BITENCOURT, 2008).

Mesmo diante dessa realidade, Segóbia e Silva (2018), explica que a maioria das instituições financeiras não possuem programas que busquem a QVT dos seus trabalhadores, podendo o trabalhador sofrer influências dessa situação e assim comprometer sua vida pessoal.

2.3 O Modelo de Walton como instrumento de avaliação da QVT

Com a finalidade de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pesquisadores ao longo dos anos desenvolveram vários modelos. A partir de uma linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho demonstrando critérios sob a ótica do trabalhador, o modelo de Richard Walton criado em 1973 é um dos mais antigos e complexos.

Para o autor, a humanização do trabalho além da responsabilidade social, envolvendo questões relacionadas às necessidades e desejos do trabalhador pela reestruturação das formas de organizar o trabalho e de desenho de cargos em conjunto com a formação de equipes de trabalho com poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional definem o conceito de QVT (SIQUEIRA et al, 2017).

Segundo (Walton, 1973 apud Tiecher e Diel 2017), muito tem se usado a expressão Qualidade de Vida para apresentar determinados valores ambientais e humanos, despercebidos pelas sociedades da indústria em favor da tecnologia, da produtividade e do crescimento da economia. O autor concorda que os desejos individuais do trabalhador e as necessidades da empresa devem sim ser satisfeitas, mas sem permitir que o avanço da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico, prejudiquem o trabalhador e o ambiente.

Para avaliação da QVT, Walton (1973) elencou oito categorias com critérios indicativos da Qualidade de Vida no Trabalho que comprometem o trabalhador no seu trabalho. São elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1. Modelo de Walton de Qualidade de Vida no Trabalho.

CRITÉRIO	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de ganhos de produtividade.
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável

	Ausência de insalubridade.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego.
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p. 48)

O Quadro acima mostra a importância dos critérios e indicadores apresentados por Walton para avaliação da QVT. O primeiro critério denominado Compensação justa e adequada, apresentam questões que discutem sobre a relação trabalho e uma adequada e honesta compensação. Para Walton (1973 apud Mancini, 2017), o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o tempo gasto na sua realização, assim como o que o mercado paga para trabalhadores que exercem a mesma ou parecida atividade. O autor explica que cada pessoa percebe esse critério de um modo e que por isso sua avaliação é subjetiva influenciando a QVT de cada indivíduo.

Sobre o segundo critério “Condições de trabalho”, Walton (1973 apud Fernandes, 1996), afirma que o trabalhador não deve desempenhar suas atividades em condições perigosas e insalubres. Também não deve atuar em carga horária excessiva que podem prejudicar sua saúde. Segundo Dejours (2015), é grande o número de casos de ansiedade de natureza mental resultante das ameaças à saúde física, uma vez que os riscos os quais o trabalhador é submetido pelas condições de trabalho pode levar a degradação de seu organismo. É relevante ressaltar que a Consolidação das Leis do Trabalho

(CLT), relativas à Segurança e Medicina do Trabalho reflete na QVT sendo uma importante ferramenta para as empresas na gestão de pessoas.

Em relação ao terceiro critério “Uso e desenvolvimento de capacidades”, Walton (1973 apud Mancini, 2017), defende que para o trabalhador desenvolver suas capacidades e habilidades, ele precisa ter autonomia, reconhecer o significado e identidade das atividades que desempenha além de desenvolver habilidades variadas e feedback recebido pelo trabalho realizado.

Quanto ao critério “Oportunidade de crescimento e segurança”, Walton (1973 apud Mancini, 2017), afirma que o trabalhador se sente valorizado quando pode opinar e sente ouvido. Ainda nesse critério, o plano de carreira pessoal e a estabilidade na empresa são indicadores fundamentais para a QVT.

A “Integração social na organização” é o quinto critério apresentado por Walton (1973 apud Fernandes, 1996), o qual destaca entre os trabalhadores a igualdade de oportunidades e senso comunitário independente da orientação sexual, classe social, idade entre outras variáveis. De modo geral esse critério busca medir as diferenças hierárquicas e preconceitos.

Para medir o respeito aos direitos do trabalhador e o cumprimento às leis trabalhistas, Walton (1973 apud Fernandes, 1996), criou o critério “Constitucionalismo”. São indicadores de QVT nesse critério, o conjunto de normas, regras e princípios nos quais a empresa estabelece os direitos e deveres dos trabalhadores de forma igual para todos.

Para o autor, o trabalho influencia positivamente e negativamente diversas áreas da vida do trabalhador. Nesse sentido na sétima categoria “Trabalho e o espaço total da vida” apresentada em seu modelo, Walton (1973 apud Mancini, 2017), busca estabelecer indicadores como papel balanceado no trabalho e na vida pessoal com o objetivo de avaliar o equilíbrio entre essas variáveis.

O último critério do modelo de Walton (1973 apud Fernandes, 1996), “Relevância do trabalho na vida”, busca avaliar as impressões do trabalhador em relação a sua conduta com os trabalhadores e com o mercado em que ela atua. Nesse critério, indicadores como: responsabilidade social da empresa, responsabilidades da empresa para com os trabalhadores e qualidade dos serviços prestados são avaliados.

Esse modelo evidencia, portanto, que a QVT está interligada a todos os aspectos que envolvem a execução das tarefas que o trabalhador realiza como: condições de trabalho; ambiente organizacional; relacionamento interpessoal no trabalho; oportunidades de crescimento e desenvolvimento que a empresa oferece; cumprimentos de regras e normas; seus direitos e deveres; o sentido do seu trabalho na comunidade em que vive e; o equilíbrio entre a vida no trabalho e fora dele.

Assim sendo, considera--se este modelo o mais adequado para ser utilizado nesse trabalho, pois ele

abrange os mais diversos aspectos da vida do trabalhador tanto profissional como pessoal.

3. MATERIAL E MÉTODOS

O estudo aconteceu em um Banco Privado localizado na cidade de Ituiutaba-MG. Atualmente, compõe o seu quadro de pessoal, vinte e cinco (25) trabalhadores distribuídos nas funções de gerência e caixa.

A escolha do Banco se justifica devido à manifestação favorável a pesquisa por parte de um dos gestores quando procurado pelos alunos/ pesquisadores e assim, autorizando e oferecendo condições para que a mesma se realize. Considerando o número de funcionários a amostra desta pesquisa será a totalidade de colaboradores da empresa.

De acordo com os objetivos propostos nesse trabalho, inicialmente foi utilizada a pesquisa bibliográfica sobre o tema em livros e artigos científicos. De acordo com Cervo e Bervian (1983), a pesquisa bibliográfica é uma ferramenta aplicável para levantamento de dados históricos a fim de fundamentar qualquer trabalho científico.

A pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o mesmo (MARCONI e LAKATOS, 2009, p. 66).

Esse trabalho classifica-se como exploratório pelo fato de buscar oferecer maiores dados sobre determinado tema (ANDRADE, 2003). A pesquisa exploratória segundo Gil (2012), objetiva proporcionar familiaridade como o problema tornando-o mais evidente. Esse tipo de pesquisa de modo geral envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que conviveram com o problema pesquisado e análise de situações que facilitem a compreensão. O trabalho também se classifica como descritivo por descrever características de certo fenômeno e população (GIL, 2012).

Além disso, a pesquisa descritiva é do tipo estudo de caso, a qual segundo Marconi e Lakatos (2009), é uma estratégia de pesquisa que tem como objetivo examinar um fenômeno atual dentro do contexto em que do qual faz parte. Moresi (2003), argumenta que o estudo de caso é uma metodologia muito usada em pesquisas na área da Administração. Cervo e Bervian (1983, p.57) em relação ao estudo de caso: “[...] é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida”. Nesse trabalho especificamente o grupo pesquisado constituiu-se dos bancários de uma Instituição Financeira privada.

Nas explicações de Fonseca (2002), o estudo de caso consiste na realização de uma investigação sobre um determinado fato, que pode ser único em alguns

aspectos e sempre com o objetivo de encontrar o que nele há de essencial e característico.

Para Moresi (2003), são vários os benefícios do estudo de caso em um trabalho científico, dentre eles está a possibilidade do pesquisador se concentrar em apenas um aspecto constatando suas causas, pelo fato do mesmo não ter controle sobre os eventos.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com trinta (30) perguntas fechadas sendo três (3) questões referentes à caracterização dos respondentes e vinte e sete (27), elaboradas de acordo com a distribuição das dimensões de Walton (1973). Cervo e Bervian (1983), definem o questionário com a forma mais utilizada para coletar dados, pelo fato de possibilitar a medir com exatidão o que se pretende.

Segundo Gil (2012), as questões fechadas não possibilitam ao entrevistado expressar sua opinião. Elas oferecem alternativas a fim de que o mesmo escolha uma alternativa dentre as apresentadas.

A aplicação dos questionários aconteceu no mês de julho de 2019. Os questionários foram entregues em mãos aos respondentes após uma breve explicação sobre a pesquisa e combinada a devolução do mesmo respondido. Após responderem os questionários, os entrevistados os colocaram em uma caixa coletora que disponibilizada pelos alunos pesquisadores no Banco.

O meio utilizado para analisar os resultados das questões dos questionários foi a escala de Likert em anexo, a qual segundo Gunther (1999), é uma das mais usadas para levantamento opiniões e avaliações. De acordo com Gil (2012), a escala de Likert é um modelo que propõe que os entrevistados atribuam uma medida de concordância com cada afirmação descrita no questionário. Nela, o entrevistado avalia uma questão e a classifica em uma escala podendo ser: aplica-se totalmente; aplica-se; nem sim, nem não; não se aplica; definitivamente não se aplica (GUNTHER, 1999).

Neste trabalho, foram usadas as opções: discordo; discordo parcialmente, às vezes concordo, às vezes discordo, concordo parcialmente; concordo. Desse modo, foi possível avaliar cada afirmativa de cada categoria do Modelo de Walton variando de uma resposta mais negativa para uma mais positiva. Para facilitar a interpretação dos dados quantitativos, agrupou-se as respostas da seguinte forma: discordo e discordo parcialmente e concordo e concordo parcialmente. Após a tabulação dos dados os mesmos foram convertidos em porcentagens e tabelas para análises descritivas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Constituem a amostra da população de entrevistada, 18 bancários em um universo de 25 trabalhadores. Durante o período de aplicação do questionário na empresa, 4 trabalhadores se encontravam afastados da empresa por motivos não mencionados pela

organização e 3 não manifestaram interesse em participar da pesquisa.

Dos 18 trabalhadores, 12 são do sexo feminino e 6 do sexo masculino. Destes, 9 possuem idade de 20 a 30 anos, 6 de 31 a 40 anos e, 3 possuem mais de 41 anos. Atuam a mais de 4 anos no cargo, 8 trabalhadores, de 1 a 3 anos 4 trabalhadores e 6 a menos de 1 ano.

Para melhor compreensão dos resultados apurados na pesquisa, as categorias e variáveis de qualidade de vida no trabalho contempladas na realidade dos entrevistados, estão elencadas em ordem decrescente conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1. Sinóptico com os principais resultados acerca da percepção dos bancários sobre sua qualidade de vida.

Categoria	Variáveis contempladas	Ranking Médio
Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade	1º
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego	2º
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego	3º
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Auto-controle relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho	4º
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário	5º
Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas	6º
Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho	7º

	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família	
Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de ganhos de produtividade	8º

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores

A primeira categoria consagrada pelos respondentes foi “As Condições de Trabalho”. Nessa categoria buscou-se investigar se o tempo de trabalho é suficiente para a realização das tarefas. As respostas mostraram que para 12 dos respondentes sim, enquanto para 4 as vezes sim e as vezes não ocasionalmente e, para apenas 2 não.

Sobre a adequação da jornada de trabalho as necessidades dos bancários ser considerada como relevante para a qualidade de vida, 2 dos respondentes as vezes concordam e as vezes discordam, enquanto a maioria representada por 16 trabalhadores concordam. Em relação ao tempo de intervalo para almoço e lanche serem suficientes para satisfazer as necessidades dos trabalhadores, 12 dos entrevistados atestam o fato como relevante para se ter qualidade de vida, enquanto 4 manifestaram não concordar e nem discordar ocasionalmente sobre o fato, e apenas 2 se manifestaram de forma contrária.

Quanto a segurança e agradabilidade do ambiente de trabalho significar qualidade de vida, apenas 1 dos respondentes manifestou indiferente a essa variável alegando nem concordar e nem discordar. Já a maioria representada por 17 dos respondentes, trabalhar em um ambiente seguro e agradável significa sim qualidade de vida. Em relação a esse critério, observa-se de modo geral o quanto é determinante para a qualidade de vida dos entrevistados trabalhar em condições que não representam periculosidade e comprometimento da saúde.

Os resultados obtidos nessa categoria contrariam as teorias defendidas por Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que a jornada de trabalho de profissionais bancários por ser longa e cansativa é uma das categorias que mais adoece física e mentalmente. Ficou claro pela incidência de respostas em concordância com as variáveis abordadas, que as condições de trabalho oferecidas pela empresa estudada atendem as necessidades dos seus trabalhadores demonstrando qualidade de vida no trabalho.

Esse fato é compreensível se considerarmos que o tempo dispendido no trabalho desses profissionais é compreendido por eles como um fator não comprometedor da saúde uma vez que atendem as suas necessidades confirmando as teorias de Walton (1973 apud Fernandes, 1996). É também aceitável se

considerarmos ainda que esses profissionais desenvolvem suas atividades laborais na maior parte do tempo sentados, sob o ar condicionado, e com todos os equipamentos de trabalho disponíveis, como computadores interligados em rede facilitando as tomadas de decisões. Logo, a insalubridade assim como as condições perigosas não faz parte da realidade desses trabalhadores confirmando mais uma vez as teorias de Walton (1973 apud Fernandes, 1996), em relação a aspectos comprometedores da qualidade de vida no trabalho.

Surgiram então, novas práticas, novos perfis de trabalhadores e novas mudanças na carreira de profissionais do setor. De acordo com Segóbia e Silva (2018), o resultado desse cenário gerou aumento na intensidade e na pressão do trabalho sobre os trabalhadores além de longas e cansativas jornadas de trabalho, tornando-se uma das categorias que mais adoece física e mentalmente no Brasil.

A categoria “Oportunidade de Crescimento e Segurança na Empresa”, ficou em 2º lugar no ranking médio. Nessa categoria a primeira variável investigada buscou saber se a empresa oferece oportunidade de carreira para seus trabalhadores. As respostas mostraram que 4 dos respondentes não concordam com a afirmativa, enquanto 2 manifestaram que as vezes concordam e as vezes discordam e 13 concordam. A preocupação da empresa com o crescimento pessoal de seus trabalhadores e a disponibilidade de condições de desenvolvimento dos mesmos, também foi uma das variáveis pesquisadas. Sobre essa variável, 3 dos entrevistados responderam não concordar com a afirmativa, enquanto 2 responderam que não concordam e nem discordam, e a maioria representada por 13 concordam.

Os resultados também mostraram que apenas 2 dos entrevistados não se sentem seguros no trabalho, ao passo que 3 se sentem as vezes e outras vezes não e 13 sentem segurança em relação à manutenção de seus empregos. A autonomia para planejar as próprias atividades foi questionada aos entrevistados e revelou que para apenas 1 deles ela não se confirma. Já para 3, ela se confirma as vezes sim e as vezes não, e para os demais 13 no total, ela se confirma.

Ficou evidente nas respostas relativas a essa variável, a predominância de afirmativas que confirmam a qualidade de vida no trabalho percebida pelos entrevistados corroborando com as teorias de Bom Sucesso (2003), no que se refere ao fato do trabalhador, se sentir valorizado quando percebe que a empresa lhe oferece estabilidade e se preocupa com seu crescimento pessoal dando lhe condições de desenvolvimento.

No caso de Instituições Financeiras especificamente, as condições de desenvolvimento são reais e estratégicas para a empresa e colaborador confirmando as teorias de Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que são muitas as transformações sofridas pelo setor necessitando de adequações por meio da

aprendizagem de novas práticas e desenvolvimento de novos perfis.

Por outro lado, uma vez capacitado, o trabalhador tende a crescer na empresa e se sente seguro. Esse fato explica o sentimento de agrado dos trabalhadores com a empresa confirmando uma das dimensões também apresentadas por Segóbia e Silva (2018), que evidenciam nível de bem-estar no trabalho.

A “Relevância social da vida no trabalho” ficou em 3º lugar no ranking das categorias de acordo com os pesquisados. Tanto que a primeira variável mostrou pela unanimidade das respostas que os entrevistados sentem orgulho em trabalhar na empresa. Também de forma unânime todos percebem que a empresa se responsabiliza pelos serviços que presta a comunidade. Quanto a percepção de que a empresa possui uma boa imagem junto à comunidade apenas 4 afirmaram as vezes discordar e outras não. Todos os demais concordam com a afirmativa revelando evidenciando as boas impressões que esses trabalhadores possuem sobre as atitudes da empresa em relação a eles e ao mercado em que atuam.

Esses resultados são aceitáveis em função do número considerado de pessoas sem trabalho e da baixa quantidade de vagas disponíveis na cidade fazendo com que os Bancos sejam uma excelente oportunidade de empregabilidade. Logo o sentimento de pertencer a uma instituição dessa natureza já representa por si só, fonte de orgulho para seus trabalhadores. As teorias de Chiavenato (2014); Limongi-França (2012) e Bom Sucesso (2003), comprovam os resultados da pesquisa mostrando que a Qualidade de Vida no Trabalho é um construto complexo e multidisciplinar que envolve muitos fatores. Isso explica a satisfação desses profissionais em pertencer a uma Instituição a qual faz parte de um grande grupo financeiro reconhecido nacional e internacionalmente, o qual zela pela qualidade dos serviços prestados assim como por sua boa imagem no mercado.

Ocupando o 4º lugar no ranking médio, a categoria “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, abordou inicialmente se os bancários possuem ou não autonomia no desempenho de suas funções. Sobre essa variável, os resultados revelaram que 13 dos entrevistados confirmaram possuir autonomia, enquanto 3 responderam que as vezes não concordam e as vezes não discordam acerca da autonomia recebida e apenas 1 disse não possuir. Quando questionados a respeito de ter acesso a todas as informações sobre os processos que envolvem o desempenho das funções que realizam, apenas 2 dos entrevistados manifestaram não concordar com a afirmativa, enquanto todos os demais responderam positivamente.

Já em relação ao recebimento de constante feedback sobre o desempenho no trabalho, 7 dos entrevistados afirmaram que não o recebem, 2 responderam de maneira indiferente não concordando nem discordando acerca desse fato, e 7 confirmaram que o recebem. Ainda nessa categoria, foi abordado o fato

dos trabalhadores ganhar nos cargos que ocupam, oportunidades para fazer uso de suas habilidades e competências. Sobre essa variável, 5 dos entrevistados manifestaram dizendo que não são oferecidas oportunidades, 5 manifestaram que não discordam e não concordam ocasionalmente com tal afirmativa. Para os demais respondentes, são oferecidas oportunidades de colocar em prática suas habilidades e competências no desenvolvimento de suas atividades.

Pela predominância de concordância nas respostas correspondentes as variáveis dessa categoria, constata-se em conformidade com as teorias de Walton (1973 apud Mancini, 2017), que há na Instituição pesquisada qualidade de vida para seus trabalhadores. Essa qualidade se revela na percepção dos entrevistados no desenvolvimento de suas capacidades e habilidades, assim como na presença de autonomia ofertada reconhecendo o significado e identidade das tarefas que realizam e do feedback recebido pelo trabalho realizado.

Percebe-se, portanto, conforme explica França (1997), que a qualidade de vida nessa categoria não se restringe apenas a compreensão do desenvolvimento das capacidades do trabalhador como também nas possibilidades do uso dessas capacidades agindo como fonte de estímulo a obtenção de um melhor desempenho. É evidente que no caso dos trabalhadores pesquisados estes sentem suas necessidades satisfeitas confirmando as teorias estudadas.

A categoria “Integração social na organização” ficou em 5º lugar na pesquisa. Respondeu que não sente integrado ao grupo de trabalho devido ao respeito mútuo entre os colegas apenas 1 dos trabalhadores. Somente 1 deles também respondeu se sentir as vezes sim e as vezes não. A maioria representada por 16 dos respondentes afirmaram que se sentem integrados. Sobre a hierarquia que predomina na empresa, 5 dos respondentes discordam que a mesma estimula a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão, ao mesmo tempo em que 4 responderam que as vezes concordam e as vezes discordam sobre o fato e 9 concordam que a gestão é participativa. Sobre a questão que aborda se todos os colaboradores são tratados com igualdade na empresa, apenas 1 respondeu que não se sente tratado dessa forma. Para 2 dos entrevistados o sentimento é de que as vezes sim e outras não e para 15 representando a maioria, o sentimento é de certeza.

Conforme os dados da pesquisa em relação as variáveis apresentadas, ficou evidente que o formato de gestão divide a opinião dos entrevistados na empresa atestando as teorias de Bom Sucesso (2003), ao afirmar que a forma como as pessoas se relacionam independente do lugar que ocupam na hierarquia impactam a satisfação no trabalho. Nesse quesito, fica claro que a prática de uma gestão que estimula as tomadas de decisão no grupo, conforme atesta Chavenato (2014), são relevantes e representam para a empresa uma oportunidade de maior engajamento de todos para o alcance da produtividade individual e

consequentemente organizacional. As demais variáveis evidenciam que os trabalhadores de modo geral sentem-se integrados e respeitados pela equipe de trabalho.

Os resultados da pesquisa somam as conclusões do estudo de Siqueira et al. (2017), ao concluir que formação de equipes de trabalho com poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional constituem parte da definição de Qualidade de Vida. Também ficou evidente nessa categoria a presença das lições de Walton (1973 apud Fernandes, 1996) no ambiente de trabalho dos pesquisados revelando que o respeito mútuo e tratamento igualitário entre todos faz parte da cultura da empresa excluindo diferenças hierárquicas e preconceitos.

A categoria “Constitucionalismo” assumiu o 6º lugar no ranking médio das categorias e tratou de levantar junto aos entrevistados se os mesmos possuem conhecimento sobre seus direitos e deveres. Nessa variável apenas 3 responderam que as vezes sim e as vezes não, enquanto a maioria representada por 15 trabalhadores afirmaram que sim. O respeito ao cumprimento dos direitos trabalhistas também foi investigado. Em relação a essa variável, 4 dos respondentes discordam sobre o fato, 3 afirmaram que as vezes concordam e as vezes discordam e 11 concordam que a empresa cumpre as prescrições legais de ordem trabalhista. Buscou-se investigar também se as opiniões dos trabalhadores são ouvidas e respeitadas. As respostas mostraram que 2 dos entrevistados não concordam, enquanto 4 concordam e 12 discordam ocasionalmente.

A incidência de respostas em concordância com os indicadores pesquisados na categoria Constitucionalismo, permite inferir que o conjunto de normas, regras e princípios nos quais a empresa estabelece os direitos e deveres dos trabalhadores são percebidos pelos entrevistados de forma igualitária revelando qualidade de vida para os mesmos.

A afirmativa se explica pelo fato do setor bancário especificamente agir em conformidade com a categoria bancária representada pelo Sindicato, de modo que toda a legislação trabalhista seja cumprida. Esse fato vem ao encontro do Modelo proposto por Walton (1973), ao referenciar a qualidade de vida no trabalho como resultado também da percepção do trabalhador acerca do conhecimento de seus direitos e deveres, assim como o direito e respeito de opinar.

Em 7º lugar no ranking, a categoria “Trabalho e espaço total da vida”, buscou avaliar se a carga horária dos trabalhadores é condizente com o contrato estabelecido. As respostas mostraram que somente 1 dos trabalhadores discordam sendo contrários a essa afirmativa, ao mesmo tempo em que 3 manifestaram-se nem discordar nem concordar e 14 concordam. Alegaram que a rotina de trabalho impede a realização de programas com a família, apenas 1 dos trabalhadores, enquanto que para 4 as vezes sim outras não e para 13 a rotina de trabalho definitivamente não representa impeditivo para atividades familiares.

Sobre a prática de esportes e lazer fazer parte do dia a dia dos entrevistados, 3 responderam não possuir tal hábito e 4 responderam que as vezes praticam outras vezes não. Já para os 11 demais, tal prática faz parte da rotina evidenciando equilíbrio nas variáveis trabalho e vida pessoal.

Os dados em relação a essa categoria de modo geral revelam que para a maioria a dos profissionais, atividades com a família e a prática de esportes constituem pontos relevantes da Qualidade de Vida comprovando as lições de Chiavenato (2014), ao apresentar o termo dentro de um enfoque biopsicosocial. Nesse sentido o bem-estar físico e psicológico somado ao ambiente de trabalho saudável conforme mencionado na apuração dos resultados, confirmam o bem estar trabalhadores na empresa pesquisada comprovando as lições de Bom Sucesso (2003).

A última categoria do Modelo de Walton “Compensação justa e adequada”, consagrada pelos pesquisados revelou que para 3 deles o salário recebido não é compatível com as funções que desempenham. Manifestaram-se num nível de concordância e não concordância ocasionalmente sobre a mesma, 4 deles. Já para 8 dos entrevistados, essa afirmativa é absolutamente contrária.

Quando questionados se um salário justo e adequado se comparado aos colegas do setor ou departamento representam garantia de qualidade de vida no trabalho, 4 dos respondentes não concordaram, enquanto 13 manifestaram opinião contrária, e apenas 1 afirmou que as vezes concorda com a afirmativa e as vezes não. Sobre o enunciado que trata do salário recebido ser justo e adequado se comparado aos demais Bancos, 6 dos respondentes discordam que tal fato é determinante da qualidade de vida no trabalho, enquanto 6 negaram tal afirmativa e, 10 manifestaram que as vezes concordam e outras vezes não que esse fato seja determinante.

A subjetividade desse critério segundo Walton (1973), ficou clara junto aos pesquisados uma vez que cada trabalhador possui diferentes formas de ver e avaliar a remuneração que recebe pelos serviços prestados. Ficou evidente pelas respostas que a maioria acredita ser justa a remuneração recebida. Por outro lado, ficou evidente também que a qualidade reconhecida nessa variável pelos entrevistados fica comprometida no que se refere ao salário justo e adequado se comparado com a de outros Bancos da cidade, revelando um nível considerável de insatisfação com a política de remuneração da Instituição.

Essa realidade é alertada por Walton (1973 apud Mancini, 2017), quando o mesmo faz referência ao fato de que o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o que o mercado paga para trabalhadores que exercem a mesma ou parecida atividade. Nesse sentido e em conformidade com os resultados obtidos na pesquisa percebe-se que merecem especial atenção da empresa para manutenção de seus trabalhadores, segundo as lições de Bom Sucesso (2003)

e Chiavenato (2014), políticas e práticas voltadas para a qualidade de vida que viabilizem, compensação justa e adequada, trabalho e espaço total da vida, constitucionalismo e integração social na empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conformidade com os resultados apurados na pesquisa, considera-se preliminarmente que embora muitos estudos já tenham revelado a precariedade do trabalho bancário em virtude do avanço da tecnologia, há organizações onde as práticas de Gestão de Pessoas priorizam a Qualidade de Vida no Trabalho como é o caso da empresa pesquisada. Comprovou-se pela pesquisa que a tecnologia provocou adequações significativas no ambiente organizacional desses trabalhadores, mas ao mesmo tempo ela também criou novos cargos e com novas exigências. Consequentemente um novo formato de trabalhador se fez a partir dessas modificações.

A pesquisa revela de forma clara que o profissional bancário hoje tem que estar apto a não só prestar um bom atendimento a seus clientes, mas também aplicar suas habilidades de vendas para alcance de metas. É óbvio que todo esse cenário pela pressão psicológica impulsiona novas doenças de ordem diversas. Contudo, esse novo perfil em nada compromete a Qualidade de Vida dos Trabalhadores na Instituição pesquisada, dada a satisfação percebida em relação às condições de trabalho estabelecidas pela empresa.

Percebe-se que uma organização que se preocupa com seus trabalhadores ainda que seja somente no sentido de promover maior produtividade de si mesma e do trabalhador, comprova a prática da QVT. Para os bancários pesquisados, a percepção de oportunidade de crescimento assim como o uso do desenvolvimento de novas habilidades são aspectos satisfatórios no ambiente de trabalho.

Como o Banco faz parte de um grupo com várias agências espalhadas em diversas cidades do país, sua boa imagem se classifica como um fator de credibilidade a percepção dos trabalhadores, compreendido também como QVT. Uma boa reputação da empresa baseada em referência de seriedade gerando segurança e credibilidade no mercado em que atua como é o caso da Instituição Financeira objeto do estudo, desperta o desejo de trabalhadores que almejem oportunidades de ascensão.

Uma reflexão acerca da realidade apresentada pelos entrevistados deixa a mostra um contingente promissor de trabalho quando se pensa em uma mão de obra mais jovem. Isso porque para a geração de trabalhadores com até 30 anos como é o caso de muitos dos entrevistados, não existe um parâmetro de comparação com o cenário anterior aos anos 90. Sendo assim, esses trabalhadores conseguem perceber a oportunidade de empregabilidade como algo aceitável e

que se adequado as suas condições de vida, lhes garantem bem-estar físico e mental.

É essa realidade que chama atenção nesse estudo, porque ele deixa de apresentar somente situações de desgaste e de não qualidade para mostrar uma realidade que pouco se discute nas cidades onde as oportunidades de emprego são escassas como a cidade de Ituiutaba.

Esse fato explica porque mesmo a remuneração justa e adequada sendo percebida pelos bancários como a que menos atende os critérios determinantes da QVT, ficando em último lugar no ranking das categorias do Modelo de Walton (1973), ela não é unânime, pois ainda que a política de remuneração do Banco não atenda por completo as expectativas de seus trabalhadores elas se elevam em nível de aceitação se comparadas a outras categorias profissionais.

Por outro lado, em se tratando de uma percepção dividida por parte dos entrevistados em relação ao sistema de remuneração adotado pela empresa, é relevante que a mesma se atente as insatisfações apresentadas, pois em todos os pontos de estudo desse trabalho ficou evidente que o sentimento de insatisfação do trabalhador pode conduzi-lo a baixa produtividade comprometendo os resultados da empresa.

A relevância desse estudo se comprovou à medida que se analisa os dados obtidos conduzindo-os a novas reflexões em nível de aprendizado para as empresas do setor, com o objetivo de levantar reflexões e novas discussões sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Na atual realidade onde a produtividade é necessária para a competitividade, o ser humano é o ativo mais importante de uma empresa. É nessa direção que o Banco deve avaliar e conduzir suas políticas de gestão de pessoas, impulsionando os aspectos determinantes de satisfação e consequentemente da QVT, já considerados por seus trabalhadores como satisfatórios e reformulando práticas daqueles não referenciados com a mesma intensidade.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho é relevante e vasto para novas investigações. Logo, esse trabalho não tem a pretensão de esgotar estudos sobre a temática em relação ao setor bancário uma vez que se limitou a investigar o caso específico de um Banco. Espera-se que seus resultados somados aos já existentes possam contribuir e ser utilizados por pesquisadores que possuem interesse em estudos futuros com o mesmo objetivo.

REFERÊNCIAS

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

ANTUNES, R; PRAUN L.. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

APPEL, H.; BITENCOURT, C. C. Gestão de Pessoas por Competência: Institucionalização, Possibilidades e Dificuldades implícitas nas relações trabalhistaas brasileiras. **Organizações e Sociedade**, [S.l.], v. 15, n. 46, p. 176-193, 2008.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003, Rio de Janeiro.

BARBARINI, N.; MERLO, A. R. C. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, MG, v. 14, n. 1, p. 103-122, jan./ jun 2002.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.; DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas. O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Manole, 2014.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2014.

FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: um desafio e uma perspectiva para a GRH. **Informação profissional - Recursos humanos**, São Paulo, n. 25, p. 6-8, 1988.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. [S.l. :s.n.], 2002. Disponível em <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>>. Acesso em: 06 maio. 2015.

FRANÇA, A. C. L. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista brasileira de medicina psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-80, abr./jun, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.

GÜNTHER, H. Como elaborar um questionário. In: PASQUALI, L. **Instrumentos psicológicos**: manual prático de elaboração. Brasília: IBAPP, 1999.

JAQUES, G.; ZILOTTO, D. M. As contingências do trabalho bancário: um estudo sobre os mecanismos de

mediação e defesa do sofrimento. **Interação em Psicologia**, v. 21, n.1. 2017. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/45308>>. Acesso em: 13. mar. 2019.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MACINI, N.; BANSI, A. C.; ALVES, M. F. R.; CALDANA, A. C. F.. **Qualidade de Vida no Setor Bancário Brasileiro: Comparando Discursos**. XIX ENGEMA. USP, 2017. Disponível em <<http://www.engema.org.br/19/>>. Acesso em: 12 mar. 2019.

MALERBA, P. E. S. **As transformações do setor financeiro no Brasil**: Os trabalhadores e a fragmentação da representação sindical. Dissertação (Mestrado em Ciências Políticas) . Universidade Estadual de Campinas, 2011..

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARQUES, G. S. e GIONGO, C. R.. **Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional**. *Rev. Psicol., Organ. Trab.* [online], v. 16, n. 3, p. 220-247, 2016. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2016.3.704>> Acesso em: 03 abr. 2019.

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

MORESI, E.A.D. **Apostila de metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>> Acesso em: 06 maio 2015.

SEGÓBIA, A.; SILVA, M.. **A Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições financeiras**. **Revista Factus de Administração e Gestão**, Uberaba, v. 1, n. 3, 2018. Disponível em : <<http://publicacoes.factus.edu.br/index.php/administracao/issue/view/6/showToc>>. Acesso em: 03 abr. 2019.

SIQUEIRA, J. G. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton**: Um Estudo de Caso. XVII Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão – Programa de Pós-Graduação em Administração – UCS, 2017. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraspaga/xviiimostrappaga/index>>. Acesso em: 16 mar. 2019.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/45019/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-percepcao-de-b>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

VELOSO, H. M. Transformações do Trabalho e Fontes de Pressão: uma análise dos modelos de pesquisa de

estresse ocupacional frente à realidade bancária. **Gestão e Conhecimento**, v.1, jul. /nov. 2004. Disponível em: <<https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v1n0/v1n0a1.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2019.

WALTON, R. Quality of working life: what is this? **Slow Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ANEXO

Qualidade de Vida no Trabalho de bancários de uma Instituição Financeira de Ituiutaba - MG

ORIENTAÇÕES:

Marque apenas uma alternativa nas questões 1 à 3.

1. Sexo: F (12) M (6)
 2. Idade: (9) 20 a 30 anos (6) 31 a 40 anos (3) Mais de 41 anos
 3. Tempo no cargo: (6) Menos de 1 ano (4) 1 a 3 anos (8) Mais de 4 anos

4. As afirmativas no quadro estão relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho. Assinale cada uma delas de acordo com o seu grau de concordância.

Variáveis de pesquisa	Discordo	Discordo parcialmente	Às vezes concordo, às vezes discordo	Concordo parcialmente	Concordo
COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA					
O salário que recebo é compatível com as funções que desempenho e tarefas que realizo.					
Se comparado aos meus colegas de setor e/ou departamento, meu salário é justo e adequado.					
Se comparado às demais instituições financeiras da cidade, meu salário é justo e adequado.					
CONDIÇÕES DE TRABALHO					
Meu tempo de trabalho é suficiente para realização de minhas tarefas.					
Minha jornada de trabalho é adequada as minhas necessidades.					
Meu intervalo de almoço ou lanche é suficiente para satisfação de minhas necessidades.					
Meu ambiente de trabalho é agradável e seguro.					
USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES					
Possuo autonomia para desempenhar minhas funções.					
Tenho acesso a todas as informações sobre os processos que envolvem minhas funções.					
Constantemente recebo feedback sobre o meu desempenho.					
Meu cargo me oportuniza fazer uso de todas as minhas habilidades e competências.					
OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA					
A empresa me oferece oportunidade de carreira.					
A empresa se preocupa com meu crescimento pessoal e me oferece condições de desenvolvimento.					
Sinto-me seguro em relação à manutenção do meu emprego.					
Tenho autonomia para planejar minhas tarefas.					
INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO					
Sinto-me integrado ao meu grupo de trabalho, por haver respeito mútuo entre os colegas.					
A hierarquia que predomina na empresa estimula a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão.					
Todos os colaboradores são tratados com igualdade na empresa.					
CONSTITUCIONALISMO					
Possuo conhecimento de meus direitos e deveres na empresa.					

Variáveis de pesquisa	Discordo	Discordo parcialmente	Às vezes concordo, às vezes discordo	Concordo parcialmente	Concordo
Todos os direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa.					
Minhas opiniões sempre são ouvidas e respeitadas.					
TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DA VIDA					
Minha carga horária de trabalho é condizente com o meu contrato.					
Minha rotina de trabalho não me impede que eu realize programas com minha família.					
A prática de esportes e lazer faz parte do meu dia a dia.					
RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO					
Sinto orgulho de trabalhar nessa empresa.					
Percebo que a empresa se responsabiliza pela qualidade dos serviços que presta a comunidade.					
Percebo que a empresa possui uma boa imagem junto à comunidade.					