

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS**

ELIANE CRISTINA DE LIMA COUTO SUGUINOSHITA

**ANÁLISE DO PROGRAMA DE QVT APLICADO EM UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA – QUICK MASSAGE**

Porto Alegre, RS

2011

ELIANE CRISTINA DE LIMA COUTO SUGUINOSHITA

**ANÁLISE DO PROGRAMA DE QVT APLICADO EM UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA – QUICK MASSAGE**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Profª Drª Silvia Generali da Costa

**Porto Alegre, RS
2011**

ELIANE CRISTINA DE LIMA COUTO SUGUINOSHITA

**ANÁLISE DO PROGRAMA DE QVT APLICADO EM UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA – QUICK MASSAGE**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentada ao Curso de Especialização
em Gestão de Negócios Financeiros da
Universidade Federal do Rio Grande do
sul como requisito para a obtenção do
título de especialista em Gestão de
Negócios Financeiros.

Aprovado em ____ de novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. _____

Prof _____

Profª Drª Silvia Generalli da Costa – Orientadora

Tutor-orientador: Mª Flávia Pereira da Silva

A Marcelo, Bruno e Giovana

Agradecimentos

À minha mãe e minha irmã Adriane pelo apoio intelectual e emocional.

"O importante não é por quanto tempo viverás, mas que qualidade de vida terás."

SÊNECA

RESUMO

Atualmente, a qualidade de vida no trabalho envolvendo tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho, tem recebido a atenção das empresas, visto que torna o ambiente mais saudável e a empresa mais competitiva e produtiva. Esta é a principal função da QVT e está baseada em dois aspectos importantes: o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional. Um programa adequado de QVT busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento do indivíduo pessoal e profissionalmente, facilita a ambiência do trabalho e favorece ao profissional ser mais feliz e realizado. Fundamentado nestes conceitos e buscando a implementação de ações que convirjam para o bem-estar proposto, este estudo tem por objetivo avaliar a satisfação dos funcionários do Banco Y - agência Registro, em relação ao programa de Qualidade de Vida no Trabalho – Quick Massage, disponibilizado na referida agência. O programa está disponível a todos os funcionários da agência, que recebem uma vez por semana a aplicação de massagem em cadeira adaptada realizada por uma fisioterapeuta contratada pelo banco. Como objetivos específicos a pesquisa busca compreender a percepção dos funcionários em relação ao programa QVT adotado na agência, com ênfase no Quick Massage; identificar pontos favoráveis e desfavoráveis do programa de QVT pesquisado, de acordo com a opinião dos participantes e propor oportunidades de melhorias, de acordo com os resultados obtidos, sugerindo novos enfoques que otimizem a satisfação dos funcionários analisados. Para a coleta de dados foi utilizado aplicou-se um questionário com seis questões abertas e três fechadas. Após, os dados foram estatisticamente tratados, e em seguida feitas as análises quantitativa e qualitativa dos mesmos visando a elaboração da interpretação, a fim de se alcançar a resposta para o problema da pesquisa. Esses dados possibilitaram constatar que o programa é bem avaliado pelos funcionários, tendo um alcance expressivo, já que mais de 60% dos funcionários que responderam a pesquisa participam da massagem. Em relação à busca da qualidade de vida no trabalho, pôde-se elencar algumas sugestões propostas pelos próprios funcionários, esperando-se que a empresa possa otimizar o programa de QVT da agência Y e da mesma forma que a pesquisa possa contribuir para a melhoria de vida pessoal de cada funcionário.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Quick Massage, funcionários.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Evolução do conceito de QVT no trabalho	16
Quadro 2 - Modelo de Walton para avaliação da QVT	20
Quadro 3 - Caracterização dos participantes quanto ao tempo de Banco.	27
Quadro 4 - Formação Acadêmica	28
Quadro 5 - Participação no Programa Quick Massage	28
Quadro 6 - Frequência de participação	29
Quadro 7 - Avaliação do Programa	30
Quadro 8 - Benefícios Percebidos.....	31
Quadro 9 - Fatores Negativos por ordem de importância.....	32
Quadro 10 - Fatores Positivos por ordem de importância	33
Gráfico 1 - Participação no Programa Quick Massage.....	29
Gráfico 2 - Frequência de participação.....	30
Gráfico 3 - Avaliação do Programa	31
Gráfico 4 - Fatores Negativos do ambiente do trabalho	32
Gráfico 5 - Fatores positivos do ambiente de trabalho	33

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 OBJETIVO GERAL.....	12
1.1.1 Objetivos específicos.....	12
1.2 JUSTIFICATIVA.....	12
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 A ORIGEM DA QVT	14
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
2.3 A QVT NO BRASIL.....	22
2.4 QUICK MASSAGE E A QVT.....	23
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	25
4. ANÁLISE DOS DADOS	27
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	27
4.2 RESULTADOS DAS QUESTÕES	28
4.2.1 Questões fechadas	28
4.2.2 Questões Abertas.....	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS.....	42

1. INTRODUÇÃO

O mercado bancário brasileiro cresceu de forma surpreendente nestes últimos anos. A busca pelo constante aperfeiçoamento e por uma estrutura sólida consolidou o Brasil como referência no setor bancário, que possui em seu perfil estrutural códigos e normas regulamentadoras que devem ser fielmente cumpridas. Por isso, os profissionais do setor precisam focar na constante atualização, qualificação e desenvolvimento para atingir os objetivos propostos por estas instituições.

Em virtude das exigências constantes que as instituições impõem o número de profissionais bancários que se afastam temporariamente ou definitivamente do mercado tem se elevado significativamente. Dados divulgados pelo Ministério da Previdência Social mostram que, em 2009, 7.717 trabalhadores do setor sofreram acidentes no exercício de suas funções relacionados às Lesões por Esforços Repetitivos e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, as chamadas LER/Dort. O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) reformulou o método de classificação nacional de atividades econômicas e grau de risco de acidente do trabalho em 2007. Os empregados de bancos comerciais, bancos múltiplos e caixas econômicas passaram do grau 1 para o grau 3 de risco, o máximo na escala que mede esse tipo de risco.

Além da busca constante do aperfeiçoamento profissional, o bancário necessita cumprir seu dia-a-dia de forma altamente produtiva, cumprindo sempre as metas e objetivos estabelecidos pelas instituições. Além disso, sabe-se que o medo provocado pelo risco de seqüestro e assalto a bancos também interfere seriamente no estado mental destes profissionais.

Este quadro atual e preocupante que compromete a qualidade de vida dos funcionários do setor bancário, exige que as instituições ofereçam programas de prevenção de doenças e que promovam a interação entre os objetivos organizacionais e as expectativas dos profissionais bancários através

da implementação de atividades físicas que estimulem o hábito saudável no dia a dia da empresa.

Sabe-se que melhorar a qualidade de vida de seus funcionários e de suas famílias torna as empresas mais saudáveis, competitivas e produtivas, portanto entendemos a importância desta pesquisa.

A agência do Banco Y, na cidade de Registro (SP), foi criada em 1970, sendo a primeira da região do Vale do Ribeira.

Atualmente a dotação possui cerca de 25 funcionários , entre contratados, estagiários e menores-aprendizes. Neste estudo, serão considerados como público-alvo de pesquisa os beneficiários deste programa, ou seja, apenas os funcionários efetivos e concursados.

A agência possui uma equipe chamada ECOA (Equipe de Comunicação e Auto Desenvolvimento), escolhida pelos funcionários, que tem por objetivo ser o elo entre funcionários e os gestores, além de desenvolver e aplicar programas de qualidade de vida no trabalho, responsabilidade socioambiental, clima organizacional e capacitação.

A Ecoa é a responsável por implementar a aplicação da Quick Massage na referida agência. É ela quem contrata a profissional responsável pela aplicação, que ocorre em dois dias da semana. O Banco Y disponibiliza o recurso financeiro administrado pela ECOA para o pagamento da profissional.

Na agência do Banco Y da cidade de Registro (SP), de acordo com o relatório do exame periódico de saúde do ano de 2010, foco desta pesquisa, tem-se observado ocorrências, tais como transtornos psicológicos, depressão, irritabilidade e desmotivação.

A partir dessas constatações questiona-se: **os funcionários da Agência Y estão satisfeitos com o programa de QVT – Quick Massage?**

1.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral desta pesquisa é avaliar a satisfação dos funcionários em relação ao programa de QVT – Quick Massage.

1.1.1 Objetivos específicos

Em relação aos objetivos específicos, busca-se:

- Compreender a percepção dos funcionários em relação ao programa QVT adotado na agência, com ênfase no Quick Massage;
- Identificar pontos favoráveis e desfavoráveis do programa de QVT pesquisado, de acordo com a opinião dos participantes; e
- Propor oportunidades de melhorias, de acordo com os resultados obtidos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Pesquisas demonstram que a atividade bancária é uma das mais estressantes no Brasil. A automação bancária, o avanço tecnológico e a cobrança por metas mudaram o ambiente bancário e o comportamento organizacional dos profissionais.

De acordo com Baú (2005, p. 31):

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

Um estudo divulgado pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (Seeb/SP), realizado pela Acerte Pesquisa e Comunicação entre novembro de 2010 e fevereiro de 2011 com funcionários de várias instituições financeiras, constatou que 84% dos trabalhadores entrevistados já tiveram algum problema de saúde com uma frequência acima do normal.

De acordo com a pesquisa, a principal reclamação é em relação ao estresse, relatado por 65% dos bancários, em sua maioria jovens. Mais da metade, 52%, afirmou ter dificuldade para relaxar e manter-se preocupado com o trabalho. A sensação de cansaço e fadiga acomete 47% deles e 40% afirmam sentir dor ou formigamento nos ombros, braços e mãos. Os dados confirmam que os trabalhadores do ramo financeiro estão entre as categorias que mais adoecem mental e fisicamente.

Considerando esses indicadores, esta pesquisa se justifica, pois as ocorrências observadas poderão gerar em curto prazo prejuízos também no âmbito empresarial da agência, pois acumulam custos e despesas extras com os afastamentos e substituições, desgastes dos funcionários que permanecem, pelo acúmulo de tarefas e até mesmo, frustrações na clientela pelo distanciamento do atendimento personalizado.

No próximo capítulo, serão tratados os temas de qualidade de vida no trabalho, sua origem e o desenvolvimento no Brasil. Após, será definido Quick Massage e sua aplicação nos programas de QVT.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, serão apresentados os conceitos de Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no trabalho.

2.1 A ORIGEM DA QVT

A denominação de QVT surgiu a partir dos estudos de Eric Trist e seus colaboradores, em 1950, no Instituto de Tavistock, quando se aplicou uma nova técnica que organizava o trabalho a partir da relação indivíduo-trabalho-organização.

A técnica de trabalho era fundamentada na análise de reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996).

O contexto histórico sobre QVT começa a mudar quando surgem teorias que procuravam associar a produtividade à satisfação. Na década de 60, os trabalhadores tornaram-se mais conscientes dos seus direitos e o período foi marcado por movimentos reivindicatórios.

Tolfo e Piccinni (2001) descrevem que a primeira fase do movimento estendeu-se até 1974, quando decaiu o interesse pela QVT em função da preocupação com questões econômicas, como a crise energética e a crescente inflação. A necessidade de sobrevivência das empresas fez com que os interesses dos funcionários passassem a ter uma importância secundária.

A partir de 1979, de acordo com Tolfo e Piccinni (2001), ressurgiu a preocupação com a QVT, principalmente devido à perda de competitividade das indústrias norte-americanas em face das suas concorrentes japonesas. Esta perda de competitividade levou à investigação dos estilos gerenciais

praticados em outros países e a relacionar os programas de produtividade aos esforços com a melhoria da QVT.

As mudanças continuaram na década de 70, com relação ao enfoque do gerenciamento organizacional e nos anos 80, com o avanço tecnológico (COSTA & OLIVEIRA, 1998).

A partir dos anos 90, o termo qualidade de vida invadiu todos os espaços, passando a integrar o discurso acadêmico, nos programas de qualidade, na mesa dos empresários e gerentes e na mídia em geral (BOM SUCESSO, 1997).

Algumas ações foram divulgadas nos meios de comunicação, como por exemplo a Coca-Cola que oferece uma academia para os funcionários em sua sede, em Botafogo, e calcula que para cada dólar investido no programa de qualidade de vida dos seus funcionários, economiza quatro dólares em despesas com assistência médica. Dentro do programa, que leva o sugestivo nome de Fórmula Vida, a Shell do Brasil criou até mesmo uma linha direta 0800 com os seus funcionários para descobrir, através de uma equipe de psicólogos, quais são as suas dificuldades e a de seus familiares diretos.

A Xerox do Brasil mantém um programa, que inclui desde acompanhamento físico até serviços de massagista e nutricionista. A Companhia Brasileira de Petróleo Ipiranga investiu R\$ 500 mil na implantação de uma academia de ginástica para seus funcionários, apostando na melhoria do rendimento dos empregados em função da atividade física.

Esses são alguns exemplos que comprovam que os programas de QVT são vistos atualmente como parte de um investimento, e não como custo, melhorando a qualidade de vida dos funcionários, aumentando a produtividade e melhorando a imagem da empresa.

De acordo com Nadler e Lawler (1983), de 1959 até 1982, a qualidade de vida no trabalho esteve inserida em seis contextos diferenciados, denominados “Concepções Evolutivas da QVT”. São elas:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972-1975)	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 com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um “modismo” passageiro.

Quadro 1- Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho

Fonte: Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996)

Analisando a evolução do conceito de QVT de Nadler e Lawler, podemos concluir que no primeiro período (1959 a 1972), foi percebida que a melhoria da qualidade de vida do trabalhador gerava uma reação positiva no trabalhador. Nessa época surgiram as avaliações periódicas da QVT.

Já no segundo período, Pedroso e Pillati (2009) afirmam que o bem estar do indivíduo era priorizado, inclusive, sobre a sua produtividade. Preferia-se um indivíduo menos produtivo e mais satisfeito e saudável ao oposto.

Entre 1972 e 1975 intensificaram-se as pesquisas sobre a QVT. Podemos observar que a busca pela qualidade de vida passa a ter importância no ambiente de trabalho, ganhando assim estudos e pesquisas específicas no mercado.

Porém, na metade da década de 70, as pesquisas na área diminuíram, mas alguns poucos gestores procuraram continuar os estudos, e entre 1975 e 1980, o interesse mútuo entre gestores e pesquisadores intensificou-se e emergiu uma nova definição da qualidade de vida no trabalho (PEDROSO E PILLATI, 2009).

No quinto momento, a QVT vem definida como TUDO, de acordo com Nadler e Lawler (1983). Foi uma resposta à competição estrangeira, que culminou com a baixa produtividade e qualidade, além de problemas organizacionais. Foi nesse período que os pesquisadores e gestores buscaram a QVT como solução para a recuperação dos mercados, já que um programa de QVT busca exatamente este ponto, pois procura criar um ótimo relacionamento entre trabalhador e empresa, resultando num nível mais elevado de satisfação e motivação (MACEDO, 1992).

Das concepções evolutivas descritas por Nadler e Lawler (1983), em relação à expectativa levantada no sexto período podemos observar que a mesma não se concretizou, já que os programas de QVT são realidades vivenciadas por muitas empresas.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para se entender o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), é necessário entendermos o que significa Qualidade de Vida.

De Marchi (1998 apud Limongi-França, 2003), um dos fundadores e ex-presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, definiu assim:

Nos anos 1998-1999, Qualidade de Vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, Qualidade de Vida é um fator de excelência pessoal e organizacional.

Para a Organização Mundial da Saúde, através da Divisão de Saúde Mental, três aspectos fundamentais fazem parte do conceito de qualidade de vida: a subjetividade, a multidimensionalidade e a presença de dimensões positivas e negativas (GRUPO WHOQOL, 1998).

Em relação a subjetividade, cada indivíduo pode perceber de forma diferente sentimentos, sensações, estímulos. Assim também é com o conceito de Qualidade de Vida. É comum no mesmo ambiente de trabalho, por exemplo, um funcionário citar que Qualidade de Vida é estar com a família ou sair com amigos enquanto outro perceber que ter Qualidade de Vida é ser reconhecido no trabalho como um bom funcionário ou praticar esportes.

O reconhecimento da multidimensionalidade refletiu-se na estrutura do instrumento baseada em 6 domínios: domínio físico, domínio psicológico, nível de independência, relações sociais, meio-ambiente e espiritualidade / religião / crenças pessoais (GRUPO WHOQOL, 1994). Já as dimensões positivas e negativas, podem ser exemplificadas como presença de dor, no caso das negativas e a mobilidade, para as positivas.

Vários autores e pesquisadores tentaram definir o conceito, porém de acordo com Bitencourt (2004), o conceito de qualidade de vida, modifica-se de acordo com as circunstâncias e experiências vivenciadas pelos indivíduos.

Após a leitura e revisão da teoria, verificou-se que as definições sobre Qualidade de Vida no Trabalho são complexas e variadas.

Conforme França (1997, p.80),

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das 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.

Para Bom Sucesso (1998, p.29), a Qualidade de Vida no Trabalho tem o seguinte significado:

A escolha da profissão, as características da cultura organizacional configurada pelos valores e práticas predominantes na empresa, a infraestrutura familiar constituem fatores 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 auto-estima 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.

Walton (1974) fundamenta de maneira objetiva os requisitos necessários para a compreensão do que é Qualidade de Vida no Trabalho, definindo oito critérios que serão o sustentáculo da QVT:

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
1 - Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Salário adequado ao trabalhador. • Eqüidade ou compatibilidade interna. • Eqüidade e compatibilidade externa.
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho. • Ambiente físico (seguro e saudável).
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> •Autonomia •Autocontrole relativo • Qualidades múltiplas • Informações sobre o processo total do trabalho

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira. • Crescimento profissional. • Segurança do emprego.
5 - Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades. • Relacionamentos interpessoais e grupais. • Senso comunitário.
6 - Garantias constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito às leis e direitos trabalhistas. • Privacidade pessoal. • Liberdade de expressão. • Normas e rotinas claras da organização.
7 - Trabalho e espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8 - Relevância social da vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa. • Responsabilidade social pelos produtos/serviços. • Responsabilidade social pelos empregados.

Quadro 2 - Modelo de Walton para avaliação da QVT

Fonte: CHIAVENATO (1999, p. 393).

Sobre o modelo de Walton, que será utilizado neste estudo, descrevem-se abaixo as oito categorias que o compõem:

1. *Compensação justa e adequada*: justa se o que é pago ao trabalhador é compatível ao trabalho executado. Segundo Walton (1973), não há nenhum consenso em padrões objetivos ou subjetivos para julgar a compensação adequada, afirmando serem questões parcialmente ideológicas.

2. *Condições de segurança e saúde no trabalho:* neste quesito entram questões como jornada de trabalho adequada, com boas condições do ambiente de trabalho, minimizando assim o risco de doenças e acidentes relacionados ao trabalho, tipo de trabalho adequado ao nível de idade do trabalhador. É importante salientar que essa dimensão contempla o que é exigido pela legislação trabalhista, sendo o mínimo que uma empresa pode oferecer ao trabalhador.
3. *Oportunidade Imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana:* oportunidade do trabalhador em usar suas habilidades e aptidões, recebendo informações sob o processo do trabalho.
4. *Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:* a possibilidade de treinamentos e cursos auxilia o trabalhador a buscar a ascensão profissional e manutenção do trabalho.
5. *Integração social na organização:* os relacionamentos interpessoais são a base de qualquer programa de QVT e, segundo Walton (1973), pode ser avaliada pela ausência de preconceitos (cor, raça, sexo, religião, aspecto físico), de símbolos de status ou diferenças hierárquicas muito marcantes, pela possibilidade de acesso na hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo (prática de ajuda recíproca e apoio sócio-emocional) e senso comunitário, fazendo o trabalhador sentir-se integrado a um grupo e à empresa.
6. *Garantias constitucionais:* referem-se aos direitos e leis trabalhistas, direito à privacidade e liberdade de expressão. Walton(1973) considera que os aspectos mais significativos para que haja uma QVT elevada são o direito à privacidade pessoal, a liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos.

7. *Trabalho e espaço total de vida*: considera o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

8. *Relevância social da vida no trabalho*: a atuação da empresa junto à sociedade, buscando favorecer o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida da comunidade, passa a ter relevância. A busca pela qualidade dos produtos ou serviços que comercializa, pela concorrência saudável, pelo cumprimento de prazos, prezando sempre pela imagem positiva da empresa.

2.3 A QVT NO BRASIL

No Brasil, o conjunto de critérios de QVT mais utilizado é o proposto por Walton (1974), conforme mencionado no Quadro 2, e devem ser operacionalizados de acordo com a proposta do programa de QVT de cada empresa. Para a pesquisa, será utilizado o modelo de Walton, uma vez que o mesmo abrange desde fatores básicos para os empregados, como compensação justa e condições de saúde e segurança no trabalho até a relevância social da vida no trabalho.

É possível observar que os critérios de Walton são percebidos em várias dimensões dentro de uma organização, como por exemplo, no fator segurança e saúde no trabalho, através da criação das Normas Regulamentadoras em 1978.

As Normas Regulamentadoras, também conhecidas como NRs, regulamentam e fornecem orientações sobre procedimentos obrigatórios relacionados à segurança e medicina do trabalho no Brasil. As NRs foram aprovadas pela Portaria N.º 3.214, de 08 de junho de 1978. São de observância obrigatória por todas as empresas brasileiras regidas pela Consolidação das Leis Trabalhistas. Como exemplo das NRs, podemos citar as que normatizam

sobre a comissão interna de prevenção de acidentes, equipamentos de proteção individual, programas de controle médico ocupacional, entre outras.

Apesar do tempo de criação, foram essas normas que embasaram os princípios da QVT no Brasil, estimulando as organizações a buscar alternativas para melhoria das condições de trabalho. De acordo com Pinto e Souza (2008), através da ginástica compensatória pretende-se incrementar o rendimento e a disposição profissional, a motivação dentro do local de trabalho, a conscientização sobre a prática de ações saudáveis, e por meio da melhoria dessas condições se fazer cumprir as Normas Regulamentadoras.

No Brasil, podemos concluir que apesar de recente, a preocupação com o bem estar dos trabalhadores vem se consolidando. Um dos exemplos foi a criação do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, que é uma organização não-governamental criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa.

No setor bancário, consulta realizada pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (Seeb/SP), constatou que 70% dos trabalhadores da categoria apontaram a saúde e as condições de trabalho como prioridade.

2.4 QUICK MASSAGE E A QVT

Segundo a OAPCE, empresa especializada em qualidade de vida e responsabilidade social, a quick massage é uma das ferramentas mais eficazes dentro dos atuais programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), desde que este trabalho seja desempenhado com foco em resultados efetivos.

De acordo com o site da empresa, a quick massage caracteriza-se por ser uma massagem com duração média de 15 minutos. É realizada em uma cadeira projetada para ocupar pouco espaço e ao mesmo tempo manter o cliente em uma posição confortável, semelhante à posição fetal, viabilizando a

exposição dorsal do cliente para que esta seja trabalhada. O resultado deste atendimento pode ser percebido imediatamente com o alívio de dores e maior disposição para o trabalho.

Embora a sensação de sonolência observada após a massagem seja comum devido ao relaxamento, o sono não se instala de fato; pelo contrário, ao chegarem a seus postos de trabalho, todos estão mais animados e com alto nível de concentração.

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

Com a correta aplicação da técnica de massagem rápida, o paciente sentirá alívio imediato de dores, cansaço físico e mental, stress, desconforto muscular, dor de cabeça, além da melhoria na circulação sanguínea.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos que implementarão os objetivos e solução da problemática colocada.

O método utilizado foi o estudo de caso, já que a intenção da pesquisadora era analisar um determinado fenômeno na organização pesquisada.

A primeira etapa constituiu-se da revisão da literatura – da pesquisa bibliográfica necessária para a fundamentação teórica do trabalho, tendo sido utilizados, obras referenciadas na bibliografia do curso, revistas e artigos sobre o mercado bancário e pesquisas na internet.

Na segunda etapa, foram levantados dados primários referentes ao grupo pesquisado, para melhor se conhecer os indicadores da pesquisa. Segundo Mattar (1994), dados primários constam em fontes que não foram antes pesquisadas, portanto, nunca foram coletados e analisados.

Para isso, foi aplicado um questionário formado por perguntas abertas e fechadas, junto aos vinte participantes do programa de Quick Massage da agência do Banco Y de Registro/SP. O questionário foi aplicado pela pesquisadora, que entregou a cada participante da pesquisa e o coletou após o preenchimento. A participação foi voluntária e sigilosa.

Após, foram utilizados dados secundários – coletados, analisados e confrontados. Ainda segundo Mattar (1994), dados secundários são aqueles já foram coletados, analisados e tabulados e se encontram disponibilizados para novas consultas.

Com esta pesquisa, pretendeu-se levantar o nível de aceitação e interesse dos envolvidos no programa Quick Massage da agência Banco Y de Registro.

Com os dados coletados, foi realizada a análise dos mesmos, que ocorreu de forma simples com a contagem manual dos números dos casos de cada uma das variáveis do estudo.

Após foi realizada análise qualitativa, de natureza exploratória. A expressão pesquisa qualitativa assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEM, 1979).

O desenvolvimento de um estudo de pesquisa qualitativa supõe um corte temporal–espacial do fenômeno pesquisado. Esse corte define o campo e a dimensão em que o trabalho será desenvolvido, ou seja, o território a ser mapeado (MANNING, 1979).

Assim, ao final da pesquisa serão apresentadas as conclusões, que possibilitarão a leitura com análise reflexiva e interpretativa dos dados e apresentação da proposta de otimização do programa.

4. ANÁLISE DOS DADOS

A coleta dos dados ocorreu através dos questionários que foram entregues impressos para cada participante, para que os mesmos respondessem.

Dos vinte (20) participantes, dezoito (18) estavam presentes e dois (2) estavam em férias, o que os impossibilitou de participar da pesquisa.

Dos dezoito (18) questionários entregues, quatorze (14) foram respondidos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

A caracterização dos participantes levantou os seguintes perfis: idade, tempo de serviço no banco, função, carga horária do trabalho, grau de instrução, estado civil e se tem filhos. Essas variáveis permitiram visualizar condições internas e externas ao ambiente e que poderiam influenciar os resultados da pesquisa.

Caracterização dos participantes quanto ao tempo de serviço no banco.

Levanta-se aqui os dados referentes ao tempo de serviço prestado à instituição bancária.

TEMPO DE BANCO	QUANTIDADE	%
Até 5 anos	6	42,85
De 5-10 anos	2	14,28
De 10-20 anos	2	14,28
Mais de 20 anos	4	28,59
<i>Total</i>	<i>14</i>	<i>100,00</i>

Quadro 3 - Caracterização dos participantes quanto ao tempo de Banco.

Fonte: dados da pesquisa.

O Quadro 2 apresenta dentre os pesquisados: seis têm até cinco anos, dois têm de cinco a dez anos; dois têm de dez a vinte anos e quatro têm mais de vinte anos de banco.

Quanto à formação acadêmica, os dados levantados estão expressos no Quadro 3.

FORMAÇÃO ACADÊMICA	QUANTIDADE	%
Ensino Médio	2	14,28
Superior	10	71,44
Especialização	2	14,28
<i>Total</i>	<i>14</i>	<i>100,00</i>

Quadro 4 - Formação Acadêmica

Fonte: dados da pesquisa.

O nível da formação acadêmica dos pesquisados, apresenta as seguintes variáveis: dois possuem o Ensino Médio; dez têm formação superior e dois são pós-graduados a nível de especialização.

4.2 RESULTADOS DAS QUESTÕES

A partir da pesquisa realizada, serão apresentados aqui os resultados obtidos, de acordo com as questões avaliadas.

4.2.1 Questões fechadas

Nas questões fechadas foram abordadas as variáveis quanto à participação no programa Quick Massage: se participa ou não, a frequência, avaliação, benefícios alcançados, fatores negativos e positivos, compondo o quadro avaliativo para o programa.

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA QUICK MASSAGE	QUANTIDADE	%
Sim	9	64,29
Não	5	35,71
<i>Total</i>	<i>14</i>	<i>100</i>

Quadro 5 - Participação no Programa Quick Massage

Fonte: dados da pesquisa.

O Quadro 4 revela que nove dos entrevistados são participantes do programa e que cinco não participam da atividade.

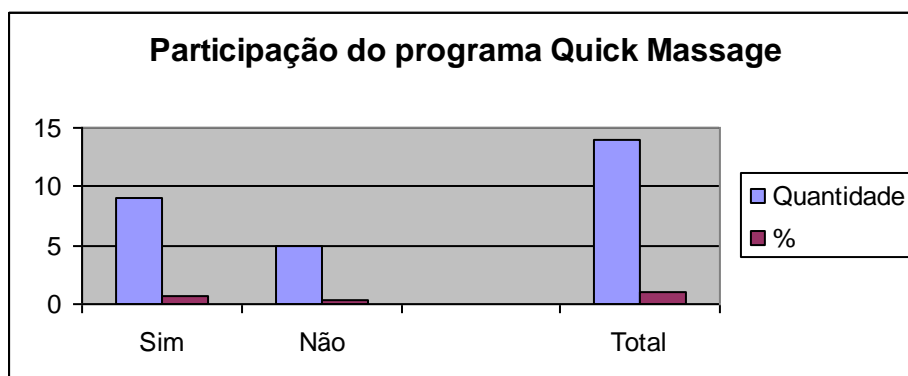


Gráfico 1 - Participação no Programa Quick Massage

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação à participação, cinco (5) funcionários relataram não utilizar o programa Quick Massage e os motivos apresentados foram os seguintes: timidez, não perceber nenhum benefício em relação à massagem, não se interessar no momento, falta de tempo e devido o horário. Os outros nove são participantes do programa.

FREQÜÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO	QUANTIDADE	%
3 a 4 vezes por mês	9	100
2 vezes por mês	-	-
1 vez por mês	-	-
<i>Total</i>	<i>9</i>	<i>100</i>

Quadro 6 - Frequência de participação

Fonte: dados da pesquisa.

Entre os entrevistados pesquisados que freqüentam, observou-se que a participação é de 3 a 4 vezes por mês.

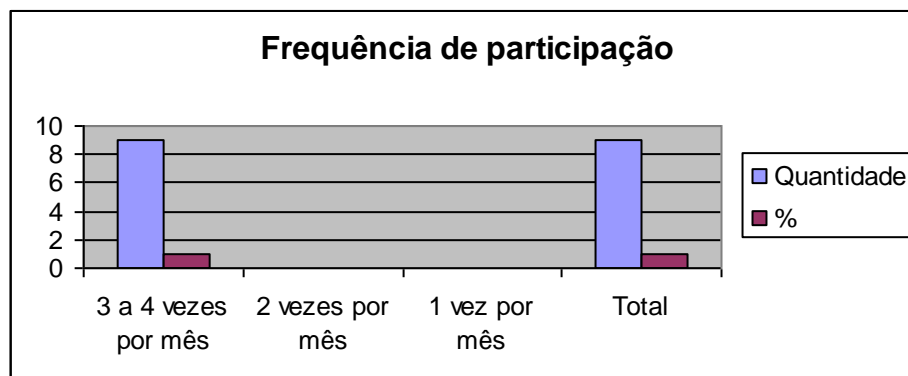


Gráfico 2 - Frequência de participação

Fonte: dados da pesquisa.

A frequência de participação no programa é revelada no Gráfico 2, sendo que os nove participantes se envolvem de três a quatro vezes por mês na atividade.

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA	QUANTIDADE	%
Ótimo	3	33%
Bom	4	44%
Regular	2	22%
Ruim	-	-
<i>Total</i>	<i>9</i>	<i>100%</i>

Quadro 7 - Avaliação do Programa

Fonte: dados da pesquisa.

Pela Tabela 5, observa-se os seguintes dados: consideram ótimo, três participantes, com o índice de 33% de aprovação; consideram bom, quatro participantes - índice de 44% de aprovação; e dois participantes consideram regular, com o índice de 22% de aprovação.

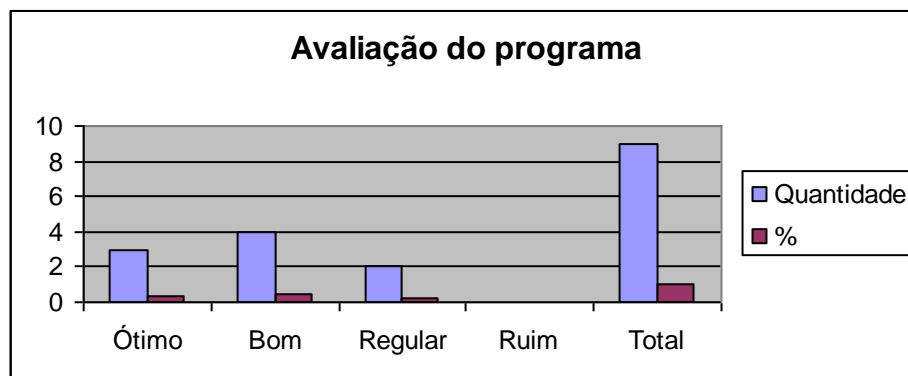


Gráfico 3 - Avaliação do Programa

Fonte: dados da pesquisa.

Dos nove avaliados, observou-se que a maioria avaliou o programa como ótimo ou bom, dois participantes avaliaram como regular e nenhum como ruim.

Benefícios percebidos	Quantidade
Relaxamento muscular	8
Alívio das dores corporais e de cabeça	3
Diminuição cansaço físico e mental	3
Redução do stress	4
Aumento da disposição para o trabalho	2
Melhoria da qualidade do sono	2
Outros	-

Quadro 8 - Benefícios Percebidos

Fonte: dados da pesquisa.

Dos benefícios percebidos pelo programa, oito participantes relataram o relaxamento muscular; três observaram o alívio das dores corporais e de cabeça e diminuição do cansaço físico e mental; quatro participantes observaram a redução do stress e dois relataram aumento da disposição para o trabalho e melhoria na qualidade do sono.

FATORES NEGATIVOS						
ORDEM IMPORTÂNCIA	AMBIENTE	EXCESSO	COBRANÇA	CLIMA	SALÁRIO	TOTAL PART.
1	0	3	3	6	1	13
2	1	5	2	4	1	13
3	3	2	2	2	4	13
4	3	1	2	1	6	13
5	6	2	4	0	1	13

Quadro 9 - Fatores Negativos por ordem de importância

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto aos fatores negativos, as variáveis foram tabuladas por ordem de importância, e são assim representadas. 1º lugar: clima, com seis afirmações; 2º lugar: excesso de trabalho, com cinco afirmações; 3º lugar: salário com quatro afirmações; 4º lugar: também o salário, com seis afirmações e 5º lugar: ambiente, com seis afirmações.

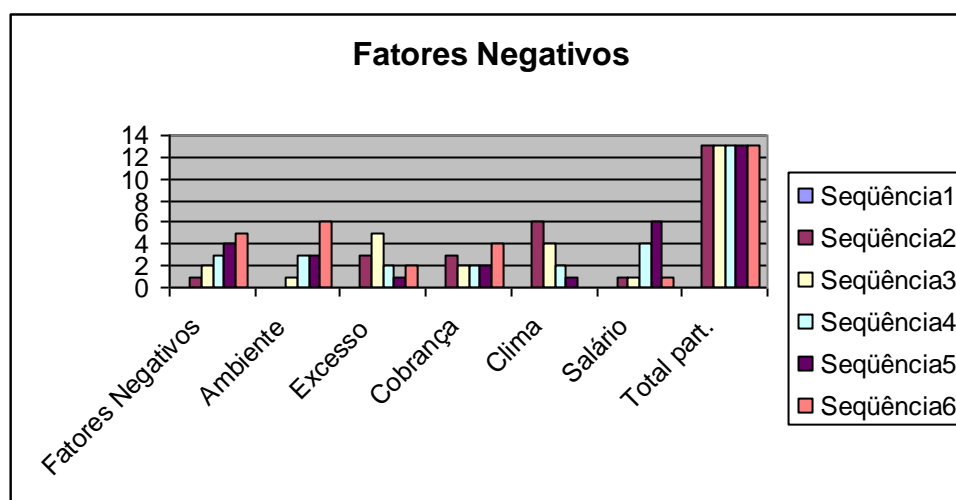


Gráfico 4 - Fatores Negativos do ambiente do trabalho

Fonte: dados da pesquisa.

Em relação aos fatores negativos que impactam a Qualidade de Vida no ambiente de trabalho, o mais citado foi o clima organizacional, por seis participantes. Em seguida o excesso de trabalho foi destacado por cinco participantes. Em terceiro lugar, salário e benefícios satisfatórios foi o fator elencado por quatro participantes. Esse mesmo fator foi citado por seis participantes no quarto lugar. O último item mais citado foi ambiente de trabalho adequado, por seis participantes.

Destaca-se que um questionário foi desconsiderado, já que o participante respondeu de forma equivocada, impossibilitando a tabulação do mesmo.

FATORES POSITIVOS						
ORDEM IMPORTÂNCIA	CLIMA	SALÁRIO	ATIVIDADE	AMBIENTE	RECONHECIM.	TOTAL PART.
1	7	2	2	0	2	13
2	4	1	5	0	3	13
3	0	5	3	1	4	13
4	1	4	1	4	3	13
5	1	1	2	8	1	13

Quadro 10 - Fatores Positivos por ordem de importância

Fonte: dados da pesquisa.

Os participantes foram questionados sobre os “cinco fatores que impactam **positivamente** a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho”. À esta pergunta as respostas por ordem de importância, foram: 1º lugar: clima organizacional; 2º lugar: atividade prazerosa; 3º lugar: apenas salário; 4º lugar: salário e ambiente; 5º lugar: apenas ambiente.

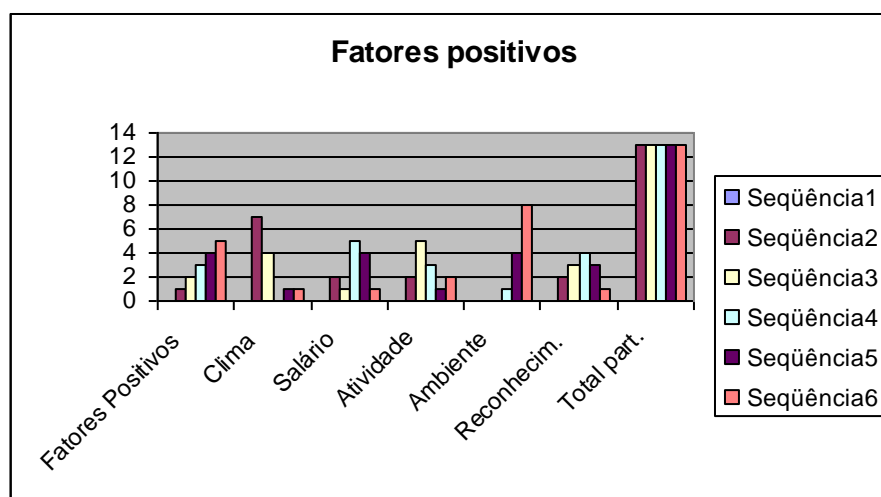


Gráfico 5 - Fatores positivos do ambiente de trabalho

Fonte: dados da pesquisa.

As alternativas da questão 6 do questionário “cinco fatores que impactam **positivamente** a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho”,

foram tabuladas por nível de importância, verificando-se as seguintes respostas: o fator positivo mais destacado foi o clima organizacional, citado por sete participantes, dos treze que responderam.

Em segundo lugar, o fator destacado foi o desenvolvimento de atividade prazerosa, por cinco participantes. Salário e benefícios satisfatórios foi citado por cinco participantes em seguida em terceiro lugar.

Reconhecimento por atividade bem desempenhada e salário e benefícios satisfatórios foram citados em quarto lugar, por quatro participantes e ambiente de trabalho adequado foi citado em último lugar por oito participantes.

4.2.2 Questões Abertas

Os pesquisados foram interrogados com questões abertas com o objetivo de conduzir uma análise qualitativa das situações levantadas.

Em relação às questões abertas, a primeira pergunta referia-se à percepção da Qualidade de Vida no ambiente de trabalho dos entrevistados. De uma maneira geral, todos os participantes do questionário consideram que o ambiente de trabalho está bom ou satisfatório, e alguns relatam que o momento atual se deve principalmente ao bom relacionamento interpessoal que existe entre os funcionários da agência.

Um entrevistado classificou o ambiente de trabalho como “razoável”, e justifica que os próprios funcionários não dão a devida atenção à sua Qualidade de Vida no Trabalho. Outro entrevistado colocou que a busca pela QVT tem que partir de atitudes individuais e do grupo e que a empresa pouco investe nesse item.

Outra opinião expressa foi que a Qualidade de Vida no Trabalho é variável de acordo com as metas e seu cumprimento.

A segunda pergunta aberta solicitava aos entrevistados que relatassem como o programa de Quick Massage auxilia na promoção da Qualidade de Vida no ambiente de trabalho. Dois entrevistados colocaram que o programa serve como uma forma de relaxamento, sem especificar se o mesmo é físico ou mental. A grande maioria percebeu uma diminuição do nível de estresse e redução do cansaço físico e mental. Um entrevistado relatou que houve a melhoria quanto às dores musculares e conseqüentemente maior disposição no trabalho. Outro entrevistado colocou que a massagem promove apenas uma melhora breve no conforto físico.

A última pergunta pedia aos entrevistados que propusessem melhorias para otimizar a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho.

Mais da metade dos entrevistados colocou que uma integração maior entre os funcionários, fora do ambiente de trabalho, seria benéfica para aumentar a qualidade de vida no trabalho. Assim, propostas de atividades fora do banco, como confraternizações ou atividades em clubes foram elencadas. Além disso, dois entrevistados sugeriram que a redução da cobrança por metas seria importante para a busca da qualidade de vida no ambiente de trabalho. Um entrevistado colocou também a melhoria do salário e o investimento na contratação de mais funcionários para reduzir a carga de trabalho. Um funcionário sugeriu a colocação de uma máquina de café expresso e outro que todos tivessem quinze minutos de descanso após o almoço. Alguns entrevistados sugeriram a ampliação das massagens e também a inclusão da ginástica laboral todas as manhãs.

Analisando as respostas, constata-se que os principais itens que os funcionários consideram como importantes para que o ambiente de trabalho tenha qualidade, estão relacionados com as dimensões do modelo de Walton. Na dimensão Compensação justa e adequada, salário e benefícios satisfatórios foram citados por vários funcionários que os consideram importantes na busca da QVT.

Na dimensão Condições do Trabalho, o fator que pode ser relacionado foi ambiente de trabalho adequado. Já na dimensão Integração Social na organização pode-se citar o clima organizacional bom.

O mesmo modelo pode ser relacionado com os fatores que impactam negativamente na qualidade de vida dos funcionários analisados.

Assim, é evidente que a busca da qualidade de vida no trabalho passa por questões complexas, desde a busca de melhores salários até a integração melhor da equipe. Porém, foi possível observar que os funcionários que utilizam a Quick Massage estão satisfeitos, mais relaxados fisicamente, apresentam menor nível de estresse e têm mais disposição para o trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos funcionários em relação ao programa de QVT – Quick Massage. Além disso, buscou-se compreender a percepção dos funcionários em relação ao programa QVT adotado na agência, com ênfase no Quick Massage, identificando os pontos favoráveis e desfavoráveis do programa de QVT pesquisado, de acordo com a opinião dos participantes e propor oportunidades de melhorias, de acordo com os resultados obtidos.

Foi possível constatar que o programa é bem avaliado pelos funcionários, tendo um alcance expressivo, já que mais de 60% dos funcionários que responderam a pesquisa participam da massagem.

Dentre os participantes todos utilizam três a quatro vezes por mês, o que demonstra a alta adesão ao programa. E mais de 70% dos funcionários avalia o programa como ótimo ou bom, um indicativo de que a massagem está beneficiando os funcionários envolvidos, mesmo que de forma superficial.

Apesar das boas avaliações, um programa efetivo de QVT é bem mais amplo e complexo. Cada participante referenciou o que considera importante para se atingir uma qualidade de vida no trabalho adequada, e muitas dessas citações são processos que o próprio funcionário pode iniciar, sem a intervenção direta do banco, como a maior interação entre os membros da equipe, através de atividades como confraternizações. Porém, sabemos que o papel da instituição para a busca da qualidade de vida de seus trabalhadores é essencial.

Assim, é responsabilidade da empresa disponibilizar, além do espaço físico adequado e da verba para pagamento da profissional de saúde, tempo para que seus funcionários possam se desligar da atividade e receber a massagem. Alguns funcionários que não participam relataram que não o fazem por falta de tempo, já que a aplicação muitas vezes é iniciada após o final do expediente.

Uma situação importante de ser citada é que existem funcionários que trabalham seis horas e outros cujas jornadas são de oito horas. A maioria que participa da massagem é constituída pelos que trabalham oito horas, comprovando assim que o fator horário é um limitador do programa, no sentido que distancia os funcionários que trabalham seis horas diárias dos horários oferecidos pelo programa.

Através da pesquisa constatamos ainda que o benefício percebido pela maioria dos funcionários foi o relaxamento muscular. Apesar da sensação ser breve, como relatou um funcionário, o mesmo propicia uma melhor disposição no retorno da jornada. Portanto, comprovou-se que a Quick Massage é uma alternativa para melhorar a disposição e conseqüentemente aumentar a produtividade dos funcionários da agência Y.

Em relação aos fatores que afetam positivamente e negativamente a qualidade de vida no trabalho, o clima organizacional foi o mais indicado, comprovando que a busca pela QVT tem de partir do próprio funcionário, como foi citado por um participante da pesquisa. O banco é responsável por disponibilizar programas e dar condições organizacionais para os funcionários produzirem com qualidade de vida, mas o maior responsável pela busca da QVT é o funcionário, já que com atitudes individuais e do grupo, como a maior integração dos membros da equipe fora do banco, poderá encontrar caminhos para a conquista de um bom clima organizacional.

Com base nos resultados colhidos, foi possível propor algumas melhorias no programa Quick Massage:

- Disponibilizar a massagem em outros horários, para atingir a todos os funcionários;

- Inclusão da ginástica laboral, alternando com a Quick Massage;

Em relação à busca da qualidade de vida no trabalho da agência Y, foi possível elencar algumas sugestões propostas pelos próprios funcionários:

- Integração entre os funcionários, através de atividades fora da agência, como confraternizações e atividades esportivas;

- redução da cobrança das metas;
- aumento salarial;
- contratação de mais funcionários, para diminuir a carga atual;
- aumento da Quick Massage e inclusão de ginástica laboral.

Com base na pesquisa e análise dos dados levantados e seu resultado, espera-se que a empresa possa otimizar o programa de QVT da agência Y e da mesma forma que a pesquisa possa contribuir para a melhoria de vida pessoal de cada funcionário.

Por fim, espera-se que o presente trabalho tenha contribuído para a compreensão adequada das questões relacionadas à QVT, de tal forma que se possa minimizar o adoecimento relacionado à organização do trabalho e conseqüentemente o aumento da produtividade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAU, Lucy Mara da Silva. **Intervenção ergonômica e fisioterápica como fator de redução de queixas musculoesqueléticas em bancários.** Disponível em: <<http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/LucyMaraSilvaBau.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2011.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark: Dunya Ed., 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 14ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COSTA, Maria Lília da. OLIVEIRA, José Arimatés de. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Gerentes de Dois Supermercados Situados em Natal-RN.** 1998. Disponível em <www.ufrn.br/gerhqual>. Acesso em: 21 de janeiro de 2011.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** 2a. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GAZETA MERCANTIL. **A busca da produtividade através da qualidade de vida.** Gazeta Mercantil, Rio de Janeiro, p. 1-2. 28 abr. 1998.

GRUPO WHOQOL. **Instrumentos de avaliação de qualidade de vida** .1998. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html>>. Acesso em: 26 de fevereiro de 2011.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL <<http://www1.ethos.org.br>>. Acesso em: 27 de fevereiro de 2011.

LIMONGI - FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2001.

MAANEN, John Van. **Reclaiming qualitative methods for organizational research.** New York. Administrative Science Quarterly, 24ª ed., 1979.

MACEDO, D. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores de uma mesma organização.** Anais da XVI Reunião da ANPAD. Canela/RS, NPAD : v. 8, p. 153-167, 1992. MATTAR, F. M. **Pesquisa de Marketing.** São Paulo: Atlas, 1994

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise,** 2a. ed. São Paulo: Atlas, 2v., v.2, 1994

NADLER, B.A. & LAWLER, E.E. **Quality of work life: perspectives and directions.** In: Organizational Dynamics. 11 (7), p.20-30, 1983.

NORMA REGULAMENTADORA – Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Norma_Regulamentadora_de_Seguran.C3.A7a_e_Sa.C3.BAde_no_Trabalho_>

na_Agricultura.2C_Pecu.C3.A1ria_Silvicultura.2C_Explora.C3.A7.C3.A3o_Florestal_e_Aquicultura> .Acesso em: 20 de abril de 2011.

OAPCE – EMPRESA ESPECIALIZADA EM QUALIDADE DE VIDA E RESPONSABILIDADE SOCIAL.
<<http://www.oapce.com.br/index.cfm?go=app.text&ID=21>>. Acesso em: 27 de fevereiro de 2011.

PEDROSO, Bruno. Pilatti, Luiz Alberto. **Um olhar crítico sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawler** .2009. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com>>. Acesso em 21 de março de 2011.

PINTO, Alexandre Crespo Coelho da Silva; Souza, Rita de Cássia Paula. **Ginástica laboral como ferramenta para a melhoria da qualidade de vida no setor de cozinha em restaurantes**. 2008 – Disponível em <<http://www.efdeportes.com/efd118/ginastica-laboral-no-setor-de-cozinha-em-restaurantes.htm>>. Acesso em: 29 de abril de 2011.

SANTOS, Jessica Souza. **Pressão por metas e estresse são principais causas de doenças entre bancários**. *Rede Brasil Atual*, São Paulo, n. , p.1-2, 25 ago. 2011. Disponível em: <<http://www.redebrasilatual.com.br>>. Acesso em: 17 set. 2011.

TOLFO, Suzana da Rosa. PICCININI, Valmíria Carolina. **As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática**. *Revista de Administração Contemporânea*. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_452.pdf>. Acesso em: 21 de abril de 2011.

VIEIRA, Antonio Carlos Gola. Limongi-França, Ana Cristina. **Um breve histórico sobre a atividade gestão de pessoas e os fatores críticos da gestão de qualidade de vida no trabalho em entidades estudantis**. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH53__Um_breve_historico__atividade_Gestao_de.PDF>. Acesso em : 21 de abril de 2011.

WALTON, Richard E. **Improving the quality of work life**. *Harvard Business Review*, 52(3), May-Jun. 1974. p. irregular 12, 16 e 155.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS

Este questionário tem por objetivo coletar informações sobre o programa de QVT aplicado na agência do Banco Y da cidade de Registro/SP – Quick Massage. A pesquisa destina-se ao levantamento de dados para o trabalho de conclusão de curso da acadêmica Eliane Cristina de Lima Couto Suguioshita, do curso de Especialização em Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

A participação é voluntária e sua identificação será preservada.

Parte A - Caracterização do participante:

Idade: _____

Tempo de serviço no banco: _____

Função: _____

Carga horária do trabalho: _____

Grau de instrução: _____

Estado civil: _____

Filhos: _____

Parte B – Questões fechadas

1. Você participa do programa de Quick Massage aplicado na agência?
() Sim.
() Não. Por que você não participa do programa?

2. Qual a sua frequência de sua participação no programa?
() de 3 a 4 vezes por mês
() 2 vezes por mês
() 1 vez por mês

3. Como você avalia o programa de Quick Massage disponibilizado?
() ótimo
() bom
() regular
() ruim

Comente:

4. Que benefícios você percebeu a partir de sua participação no programa?
- () relaxamento muscular
 - () alívio de dores corporais e de cabeça
 - () diminuição do cansaço físico e mental
 - () redução do stress
 - () aumento da disposição para o trabalho
 - () melhoria na qualidade do sono
 - () outros benefícios : _____
-

5. Abaixo estão elencados cinco fatores que impactam **negativamente** a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho. Classifique-os de acordo com a ordem de importância, sendo 1 para o mais importante e 5 para o menos importante. Você pode achar que todos os fatores são importantes, mas gostaria que você tentasse identificar o mais importante e assim classificá-los sucessivamente.

- () ambiente de trabalho inadequado (iluminação, mobiliários, ruído)
- () excesso de trabalho
- () cobrança excessiva para produção (metas)
- () clima organizacional ruim
- () salário e benefícios insatisfatórios

6. Abaixo estão elencados cinco fatores que impactam **positivamente** a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho. Classifique-os de acordo com a ordem de importância, sendo 1 para o mais importante e 5 para o menos importante. Você pode achar que todos os fatores são importantes, mas gostaria que você tentasse identificar o mais importante e assim classificá-los sucessivamente.

- () clima organizacional bom
- () salário e benefícios satisfatórios
- () atividade desenvolvida prazerosa e adequada
- () ambiente de trabalho adequado (iluminação, mobiliários, ruído)
- () reconhecimento por atividade bem desempenhada

Parte C – Questões abertas

1. Como você percebe a Qualidade de Vida em seu ambiente de trabalho?

2. Como o Programa de Quick Massage auxilia na promoção de Qualidade de Vida em seu ambiente de trabalho?

3. O que você propõe para melhorar a Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho?
