

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

Neli de Fátima Martins

**A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA MIGRANTE,
SOBRE O PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
(QVT) NO BANCO ALFA S.A.**

Cascavel

2011

Neli de Fátima Martins

**A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA MIGRANTE,
SOBRE O PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
(QVT) NO BANCO ALFA S.A**

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.

**Orientadora: Prof^ª Dra. Maria Tereza Flores
Pereira**

**Cascavel
2011**

Neli de Fátima Martins

**A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA MIGRANTE,
SOBRE O PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
(QVT) NO BANCO ALFA S.A**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado 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 19 de Novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Ariston A. Mendes

Prof^a Carla S. R. Neumann

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus familiares, aos meus filhos e ao meu companheiro, que sempre estiveram ao meu lado, me apoiando e me estimulando para seguir em frente e desenvolver um bom projeto. Aos mestres e tutores pelos conhecimentos e orientações transmitidas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, no qual acredito fielmente, pela saúde, coragem e determinação que precisei para ter êxito no atingimento dos meus objetivos.

Aos meus familiares, meus pais Sebastião e Olanda, minha irmã Juliana, agradeço pelo incentivo constante, pela compreensão nos momentos difíceis.

Aos meus filhos Volnei e Bruna, agradeço o amor e carinho com que me impulsionaram para seguir em frente, abdicando muitas vezes dos momentos de lazer, de convivência em família, em prol dos meus estudos.

Ao meu companheiro João Roberto, solidário e compreensivo, sempre esteve presente, agradeço o amor, o carinho e o incentivo incondicional.

Ao Banco do Brasil e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que simultaneamente me proporcionaram orientações e condições para conquistar um bom desempenho nessa Especialização, que desde o início tinha por objetivo o aprimoramento profissional, a otimização dos conhecimentos dos produtos e serviços bancários.

Aos meus orientadores, pela dedicação, paciência e disposição no acompanhamento passo-a-passo de todo trabalho realizado.

A todos os professores que arduamente contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional, meus sinceros agradecimentos e admiração, principalmente ao Prof. Ricardo Grings, que reconhecidamente sábio, detentor do conhecimento e da técnica de ensino, voluntário e incansável, fez plantão 24hs na Disciplina de Gestão Financeira, ensinando a todos, salvando heroicamente nossa turma do desespero e da desistência do Curso de Pós-Graduação. Prof. Grings

Muito Obrigado!

RESUMO

A melhoria das condições de vida e saúde dos colaboradores tem sido uma constante preocupação das empresas, principalmente por afetar diretamente a produtividade e os resultados. Tal preocupação vem sendo discutida, entre outras maneiras, a partir da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho. As organizações precisam refletir sobre a distribuição de responsabilidades e obrigações, de forma que os colaboradores não venham a se sentirem sobrecarregados. Que ao comparecer ao trabalho diariamente, possam vir motivados, irradiando alegria e saúde e bem-estar, com capacidade e disposição para bem desempenhar as tarefas e responsabilidades que lhe são confiadas. E com o objetivo de identificar o grau de importância dos fatores que podem influenciar na melhoria Qualidade de Vida no Trabalho, foi aplicada uma pesquisa junto aos funcionários da Agência Migrante do Banco ALFA S.A., utilizando-se os oito fatores definidos por WALTON e metodologia quantitativa, através de questionário-fechado. Para análise dos dados foi utilizada a técnica de compilação dos dados, a partir das teorias estudadas. O resultado da pesquisa mostrou que o ganho financeiro não foi o mais pontuado e sim as condições de trabalho e a valorização das aptidões individuais. Os fatores mais destacados, em ordem decrescente de pontuação foram: Desenvolvimento e Uso de Habilidades, Condições de Trabalho, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Trabalho e vida Privada, ficando estes bem à frente dos fatores: Remuneração Justa e Adequada, Integração Social na Organização, Leis e Normas Sociais e Significado Social da Atividade do Empregado.

Palavras-chave: Trabalho. Saúde. Qualidade de Vida.

ABSTRACT

The improvement of living conditions and health of employees has been a constant concern for companies, mainly for affecting the productivity and results. This concern has been discussed, among other ways, from the name of Quality of Working Life. Organizations need to reflect on the distribution of responsibilities and obligations so that employees are not overwhelmed. Coming to work everyday, they should feel motivated, radiating joy and health and well-being, with good ability and willingness to perform the tasks and responsibilities entrusted to it. And in order to identify the degree of importance of factors that can influence the improvement Quality of Working Life, a survey was applied to employees of the Agency Migrant Bank SA ALFA, using the eight factors defined by Walton and quantitative methodology through a questionnaire-closed. For the results analysis was used data compilation techniques, based on the theories studied. The survey results showed that financial gain was not the highest scoring, but working conditions and enhancement of individual skills. The most prominent factors in decreasing order of score were: Development and Use of Skills, Working Conditions, Opportunity, Growth and Security, Work and private life, staying well ahead of these factors: fair and adequate compensation, Social Integration in the Organization, Law and Social Norms and Social Meaning of the employer's activity.

Keywords: Labor. Health. Quality of Life.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Organograma da Agência.....	17
Figura 2 - Pilares da Sustentabilidade.....	19
Gráfico 1 Nível de Escolaridade.....	41
Gráfico 2 Sexo.....	42
Gráfico 3 Idade.....	43
Gráfico 4 Tempo de Trabalho no Banco Alfa.....	44
Gráfico 5 Cargo em Comissão Exercido.....	45

LISTA DE QUADROS

Quadro1	Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho.....	31
---------	--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Nível de Escolaridade Completo.....	37
Tabela 2	Sexo.....	37
Tabela 3	Idade.....	37
Tabela 4	Tempo de Trabalho no Banco Alfa S.A.....	38
Tabela 5	Cargo em Comissão Exercido.....	38
Tabela 6	Tabulação dos Resultados da Pesquisa.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.2 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS.....	14
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	14
1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO.....	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1 QUALIDADE DE VIDA.....	20
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	21
2.3 HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	22
2.4 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE NO TRABALHO.....	25
2.4.1 Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho.....	25
2.4.2 O Equilíbrio entre o Lazer, a Vida Pessoal e Profissional.....	26
2.4.3 Satisfação e Realização no Trabalho.....	27
2.4.4 O Mercado de Trabalho do Setor Bancário.....	28
2.4.5 Modelo de Walton	29
3 METODOLOGIA.....	34
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
REFERÊNCIAS.....	48
ANEXO 01 – Questionário.....	51

INTRODUÇÃO

1.1 Comentários iniciais

A preocupação crescente da população atual é a qualidade de vida e a conseqüente longevidade. Diante deste contexto, os indivíduos estão repensando seu modo de vida, o sedentarismo, a sensação de que falta de tempo pra tudo, inclusive para viver.

A qualidade de vida se obtém a partir da conciliação da realização e satisfação no trabalho, de onde vêm os incentivos necessários, como estabilidade financeira, bom clima organizacional, valorização e reconhecimento pela organização em que está inserido, gerados pelo grau de comprometimento e produtividade que desempenha.

A melhoria das condições de vida e saúde dos colaboradores tem sido uma preocupação constante e tema de crescente importância, já que afeta direta e indiretamente a produtividade e os resultados obtidos pelas organizações. Diretamente porque o funcionário estando doente ou vivendo em condições precárias, não terá a mesma motivação para bem desempenhar suas tarefas e, indiretamente porque mesmo não tendo consciência do que está lhe causando mal estar e aborrecimentos, no caso saúde e qualidade de vida, estará com baixo desempenho. Atualmente esse assunto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo amplamente discutido pela sociedade em geral.

A importância da QVT consiste no fato de que o trabalhador passa muito mais tempo no ambiente de trabalho, do que passa com seus familiares. Portanto, esse tempo deve ser valorizado tanto pelo empregado como pelo empregador, tomando-se iniciativas e atitudes que o tornem um período agradável, de crescimento profissional e pessoal e que não venha a afetar negativamente a saúde do trabalhador.

A conquista da QVT, em grande parte, depende do próprio indivíduo, seja na organização ou fora dela. Depende de sua auto-estima, do seu engajamento profissional, político e social e, acima de tudo, da sua disposição em passar por essa transformação, ciente dos seus direitos e deveres. A partir dessa conquista, o colaborador começará a ser recompensado automaticamente com incentivos como: estabilidade financeira, bom clima

organizacional, valorização e reconhecimento da sua produtividade, do seu grau de comprometimento, e também pela excelência na realização do seu trabalho.

Nas instituições financeiras, a QVT dos funcionários vem sendo tema primordial de discussão, pois devido ao grande número de clientes e usuários atendidos, da complexidade das tarefas, do volume excessivo de metas a serem cumpridas; o trabalhador fica suscetível a um elevado nível de estresse.

A pressão diária e o estresse no ambiente de trabalho inerente principalmente àqueles que trabalham em agências bancárias, foram os aspectos que me estimularam à iniciativa deste trabalho, seguindo as oito categorias conceituais de Walton, quais sejam: 1) Remuneração Justa e adequada; 2) Condições de trabalho; 3) Uso e desenvolvimento de habilidades e capacidades; 4) Oportunidade de crescimento e segurança; 5) Integração social na organização; 6) Constitucionalismo, leis e normas sociais; 7) Trabalho e vida privada e 8) Relevância Social do trabalho na vida. Com o objetivo principal de avaliar como está a percepção dos funcionários do Banco Alfa S.A., com relação à QVT.

A questão que se busca responder por meio desta pesquisa é: Quais os fatores mais importantes para a QVT, analisando-se principalmente os seguintes segundo a percepção dos funcionários do Banco do Alfa S.A., Agência Migrante?

De posse dos dados coletados, serão sintetizadas as informações, analisadas e posteriormente divulgadas para que todos os envolvidos tenham conhecimento dos fatores que por eles foram mais pontuados, para obtenção de QVT.

A seguir apresentamos os capítulos na ordem em que serão tratados:

1.2 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

1.3 JUSTIFICATIVA

1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DEVIDA

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.3 HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.4 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE NO TRABALHO

2.4.1 Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho

2.4.2 O Equilíbrio entre o Lazer, a Vida Pessoal e Profissional

2.4.3 Satisfação e Realização no Trabalho

2.4.4 O Mercado de Trabalho do Setor Bancário

2.4.5 Modelo de Walton

3 METODOLOGIA

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

REFERÊNCIAS

ANEXO 01 - Questionário

1.2 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a percepção dos funcionários da Agência Migrante, quanto à Qualidade de Vida no Trabalho e quais fatores que mais podem influenciar na sua obtenção.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Verificar as ações corporativas disponibilizadas pelo programa QVT;
- b) Conhecer as atividades propostas pelo programa QVT;
- c) Verificar as percepções dos funcionários da agência (inclusive administradores) quanto, aos fatores que mais influenciam na obtenção da Qualidade de Vida no Trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

O êxito alcançado pelas organizações depende cada vez mais do engajamento e comprometimento de seus funcionários. A qualidade de vida no trabalho e a produtividade são componentes do mundo organizacional que estão diretamente interligados. As metas e objetivos estão cada vez mais desafiadoras, bem como a necessidade de ampla qualificação profissional, fazendo-se necessário que as empresas mantenham-se atualizadas, tanto no aspecto tecnológico e de automatização, como no investimento de especialização do seu capital humano

De acordo com VIANNA, CARVALHO, apud BÚRIGO (1997), as organizações se constroem ou se destroem pelo desempenho das pessoas que nelas trabalham. Não se concebem organizações estrategicamente vencedoras sem trabalhadores estrategicamente vencedores, nem organizações motivadas sem pessoas motivadas; em consequência, não há qualidade sem qualidade de vida no trabalho.

Para melhor compreensão da participação dos colaboradores nas organizações e diante da possibilidade de poder melhorar essa participação, torna-se necessário identificar os fatores determinantes que influenciam na melhoria da qualidade de vida pessoal e profissional e bem como na sua saúde e bem-estar, sempre com o objetivo de redução gradativa do nível de estresse no ambiente de trabalho e na prevenção de doenças por esforços repetitivos. Resultados possíveis a partir do conhecimento do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e dos fatores mais influenciam na melhoria dessa Qualidade de Vida.

1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

A Agência Migrante do Banco Alfa S.A., está sediada na cidade de Cascavel (PR) e tem como ramo de atividade e área de atuação as atividades e operações financeiras ativas, passivas e acessórias, a prestação de serviços bancários, de intermediação e suprimento financeiro sob suas múltiplas formas e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições financeiras integrantes do Sistema Financeiro Nacional. O Setor de Recursos Humanos do Banco Alfa S.A. é centralizado em Curitiba (PR), que proporciona suporte a todas as agências do Estado. A Agência atualmente conta com 31 funcionários em seu quadro funcional. A categoria dos profissionais que atuam na empresa fica assim distribuída: 01 Gerente de Agência; 01 Gerente de Negócios; 02 Gerentes de Contas PF; 02 Gerentes de Contas PJ; 03 Gerentes de Serviços; 03 Assistentes de Negócios; 07 Caixas Executivos; 08 Escriturários; 02 Estagiários; 01 Menor Aprendiz; 02 telefonistas; 02 zeladoras; 06 vigilantes. A Divisão técnica de trabalho é caracterizada pela segmentação de carteiras: Pessoa Física Personalizada; Grupo Pessoa Física; Pessoa Jurídica e Grupo Pessoa Jurídica e Setor de Apoio Administrativo.

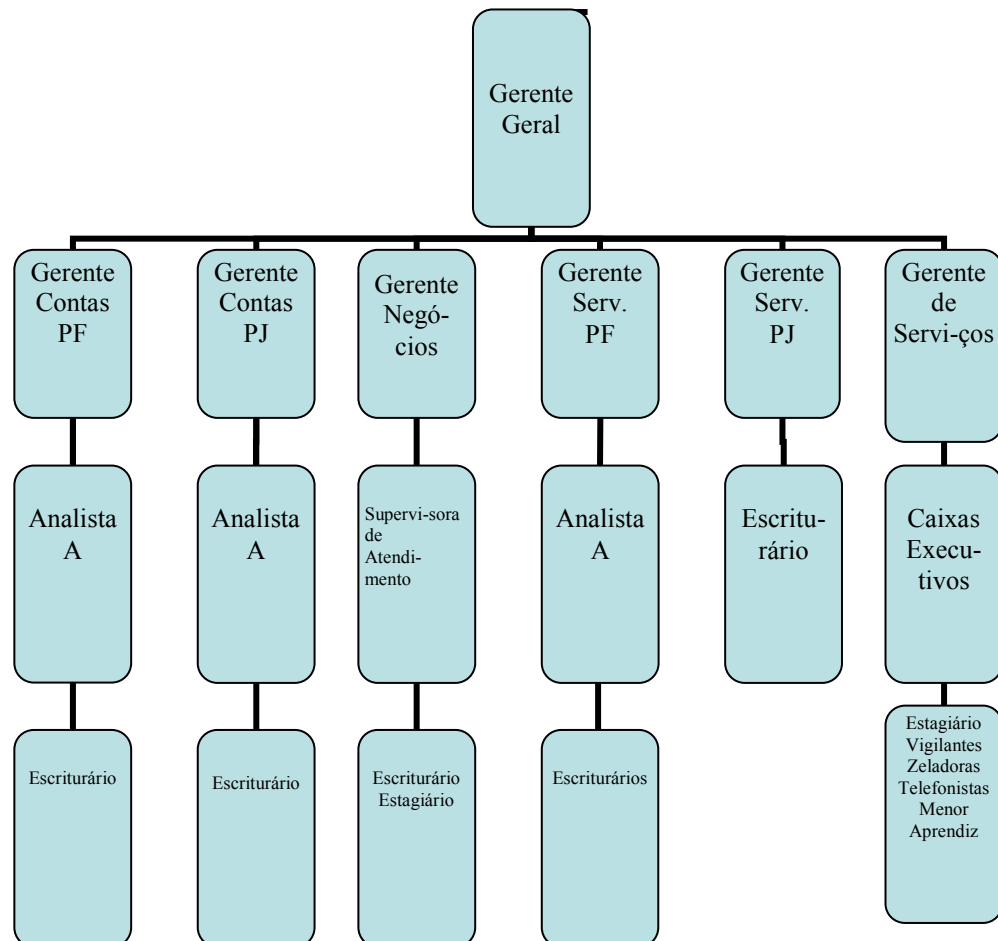
A Agência Migrante está com seu quadro funcional completo, com capacidade de recursos humanos suficientes para atingir seus objetivos e resultados. Possui competência e domínios para competir com as demais instituições financeiras da praça. Sua sede está prestes a passar por uma grande reforma predial, onde serão totalmente ampliadas as acomodações, inclusive com troca de todo o mobiliário e com novo estilo de atendimento e disposição de layout. Os equipamentos de informática estão em fase final de substituição por outros mais modernos e velozes. Os terminais de Saques/Depósitos/Cheques também foram quase que totalmente substituídos, tudo para proporcionar atendimento rápido e eficiente.

A Agência está fazendo parte do Plano Piloto BA 2.0, que basicamente volta todo o quadro funcional para a excelência no atendimento a clientes e usuários, buscando atender suas expectativas, bem como cumprir as metas e objetivos traçados.

O atendimento na agência é totalmente segmentado, sendo que cada segmento tem suas diretrizes e funções, mas sempre com um objetivo único, prestar atendimento com excelência, agilidade e cortesia, caracterizando-se aí a atual cultura da empresa.

Periodicamente são realizadas reuniões de planejamento e estratégias, alinhando os pensamentos e atitudes, para que o foco do resultado que a agência está buscando seja entendido por todos.

Figura 01: Organograma da Agência



O Banco Alfa S.A. é participante de empresas controladas e coligadas, nos ramos de seguridade e previdência privada, capitalização, tecnologia e cartões de crédito e também trabalha com diversos serviços bancários, como empréstimos, financiamentos, créditos imobiliários, abertura de contas, poupanças, recebimento de títulos e faturas diversas, impostos e taxas, etc.

A Política Ambiental da empresa: O Banco Alfa se compromete a atuar em consonância com Valores Universais, tais como: Direitos Humanos, Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho, Princípios sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, além de ter a transparência, a ética e o respeito ao meio ambiente como balizadores das práticas administrativas e negociais da Empresa. Quanto ao Programa de QVT na empresa, nos últimos anos o Banco Alfa S.A. vem intensificando ações específicas relacionadas com a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Em 2003 o Banco iniciou um programa estruturado de QVT focado inicialmente na melhoria da saúde de seus empregados. Conforme informações coletadas na “intranet” do Banco Alfa S.A.¹, uma pesquisa de avaliação realizada junto aos funcionários que participaram do plano piloto revelou o impacto positivo do Programa de QVT no Banco Alfa S.A. Segundo os entrevistados as ações empreendidas serviram para despertar o interesse pelo tema e provocar algumas mudanças a exemplo de: melhoria do clima organizacional, adoção de um estilo de vida mais saudável (atividade física regular e preocupação com alimentação balanceada). No ano de 2007, com uma proposta mais ampla o Banco Alfa S.A. obteve aprovação para que ela fosse implementada em todas as dependências do Banco.

No quesito Sustentabilidade há uma estratégia negocial que busca impulsionar o desenvolvimento regional sustentável onde o BA está presente, por meio da mobilização de agentes econômicos, sociais e políticos, apoiando atividades produtivas economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, sempre observada e respeitada à diversidade cultural. Seu objetivo é Otimizar a participação do Banco em soluções que visam impulsionar o desenvolvimento sustentável do País, de forma orquestrada com diversos parceiros e considerando as diferentes potencialidades regionais.

¹ BANCO ALFA S.A. Disponível em: <<http://intranet.alfa.com.br/porta/APPS:voce:bnfc:qvt/index.jsp>>. Acesso em 22/03/2011. [adaptado]

Figura 02: Pilares da Sustentabilidade



Fonte: Site Banco Alfa (WWW.ba.com.br)

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão vistos os principais conceitos relacionados ao tema desta pesquisa, iniciando por: a)Qualidade de Vida; b) QVT; c)Histórico da QVT; d)Qualidade de Vida e Saúde no Trabalho; e)Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho; f)O equilíbrio entre o Lazer e a Qualidade de Vida Pessoal e Profissional; g)Satisfação e Realização no Trabalho; h)O Mercado de Trabalho no Setor Bancário; i)Modelo de Walton e j)A importância da Qualidade de Vida no Trabalho.

2.1 QUALIDADE DE VIDA

Segundo a Organização Mundial da Saúde, Qualidade de Vida é um conjunto de percepções individuais, no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações.

Segundo Chiavenatto (1999, p. 391) a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O autor afirma ainda que as empresas para alcançarem níveis elevados de qualidade e produtividade, necessitam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. A competitividade organizacional e obviamente, qualidade e produtividade passam obrigatoriamente pela QVT. Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isto significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

Para Alcântara (2008, p.09), a Qualidade de Vida tem sido foco de estudos intensivos junto à população, por sua importância na sociedade atual, por incluir em seus domínios aspectos como cognitivo, físico, nutricional e social. Observa-se a perda da qualidade de vida nas grandes mudanças ambientais e padrões /condições de vida, sedentarismo, consumo de tabaco, mudança de hábitos alimentares, falta de acesso a serviços básicos de saúde, poluição *indoor* e do ambiente em geral, mudanças climáticas, poluição/carência/falta de acesso à água

potável e saneamento básico, perda de áreas verdes – principalmente para a urbanização e a monocultura e urbanização descontrolada/mudanças demográficas (aumento e envelhecimento da população) dos países.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Existem muitas formas de conceituar Qualidade de Vida no Trabalho, principalmente pela grande quantidade de autores que escrevem sobre o assunto, que é amplo e complexo, mesmo assim, o consenso existe, quando falam da necessidade de cuidar da saúde e bem-estar do trabalhador, da sua motivação e satisfação no trabalho. Para melhor entendimento, na seqüência serão apresentados alguns conceitos acerca do tema que, atualmente tem sido assunto de destaque na mídia, e também vem sendo uma das discussões presentes na pauta das organizações.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi descrito por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvido um projeto sobre desenho de cargos. Para ele o conceito de QVT refere-se a ‘preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho das tarefas’. (David apud Chiavenatto, 1999, p.391)

Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (Limongi-França, 1996). Desde a década de 1990, dentre outros fatores, as empresas vêm aperfeiçoando a reestruturação produtiva do trabalho, afetando os trabalhadores na sua forma de trabalhar e de ser (Grisci, 2000).

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem por finalidade identificar fatores que possam interferir na satisfação do indivíduo e, dentro dos limites de recursos disponíveis pela empresa, torná-los mais favoráveis à percepção dos colaboradores, de forma que estes se sintam motivados e engajados no processo produtivo.

Desta forma, conclui-se que é de grande importância proporcionar ao trabalhador, melhorias nas condições básicas do ambiente operacional, procurando elevar o nível de satisfação no trabalho, através de incentivos, cuidados com sua segurança, saúde e bem estar. O investimento no capital humano tem retorno garantido em termos de otimização da qualidade e produtividade da organização,

2.3 HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do ser humano desde o início de sua existência, com o objetivo de promover a satisfação pessoal e profissional ao trabalhador, principalmente bem estar quando da execução de suas tarefas. Rodrigues (1999, p.76) relata em alguns exemplos, que “os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre princípios de geometria, há 300 anos a.C., e que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou a ‘Lei das Alavancas’, de Arquimedes, que em 287 anos a.C., veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores”.

As pesquisas iniciais sobre o assunto surgem na década de 1950, na Inglaterra, quando Eric Trist e um grupo de colaboradores estudavam um modelo para agrupar o trinômio indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, que recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho. O objetivo era buscar melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996).

Fernandes (1996, p.40) relata: “... tais movimentos englobavam desde leis de proteção aos trabalhadores, até satisfação das necessidades das pessoas, baseando-se na idéia de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa”.

Foi na década de 1960, que a “conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais contribuíram, de forma decisiva, para que os cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho”. (MORAES *et al.*, 1990).

Nadler e Lawler (1983) *apud* Limongi-França e Arrelano (2002 p 298) analisam a primeira fase da origem da Qualidade de Vida no Trabalho, constatada no período de 1969 a 1974. Onde descrevem como período em que grandes números de pesquisadores, acadêmicos, líderes sindicais e representantes do governo, preocupados com a relação entre os efeitos das atividades profissionais sobre saúde e o bem-estar das pessoas e sua satisfação no trabalho, começaram a se interessar pelas formas de influenciar a qualidade das experiências vividas pelas pessoas durante o período de trabalho.

De acordo com Nadler e Lawer (1983), Rodrigues (1994), Fernandes (1996) e Búrigo (1997), os estudos sobre QVT passaram por um período de estagnação nos anos 1970, devido, principalmente, à crise energética e à alta da inflação, que acometeram os países do Ocidente e, em especial, os Estados Unidos. Tais fatos fizeram com que as organizações desviassem as atenções relacionadas ao trabalhador, preocupando-se mais com as técnicas de gestão e a própria sobrevivência.

Os anos 1980 foram marcados fortemente pela idéia de uma participação dos trabalhadores nos processos decisórios das empresas. Isso levou os trabalhadores a questionarem seus direitos trabalhistas, acarretando, dessa forma, o repensar das organizações na forma de conduta para com seus empregados (NADLER e LAWLER, 1983).

Para Bom Sucesso (1998, p.29) “na década de 1990 o termo qualidade de vida invadiu todos os espaços, passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e a mídia em geral.”

Ainda nos anos 1990 a qualidade de vida no trabalho torna-se foco de programas que relatam valores ambientais e humanísticos, negligenciados pelo avanço tecnológico (WALTON, 1973). Salienta-se nesse momento a preocupação para aqueles que procuram a qualidade de vida no trabalho no sentido de que ela não seja tratada como um modismo administrativo, mas absorvida como um processo necessário e conceitualmente considerado pelos gerentes e trabalhadores das empresas (NADLER e LAWLER, 1983; FERNANDES, 1996).

Para Limongi-França (1996, p. 297), existe muitas interpretações de Qualidade de Vida no Trabalho, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objeto e procedimentos de natureza gerencial estratégica no nível das organizações.

A QVT não está relacionada apenas aos programas de saúde do trabalhador ou às questões de remuneração e de redução de jornada de trabalho. Na verdade, são “as reformulações, no nível do trabalho em si, que constituem o objetivo principal das ações implicadas na Qualidade de Vida no Trabalho” (FERNANDES, 1996, p.36).

Novos paradigmas de modo de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos à demanda de Qualidade de Vida no Trabalho, estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade do conhecimento científico, entre os quais se destacam: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração, engenharia, oportunidades de progresso e segurança no emprego, integração social na organização, leis e normas sociais, trabalho e vida privada, significado social da atividade do empregado. (LIMONGI-FRANÇA e ARRELANO, 2002, p.297 - 298).

Atualmente a qualidade de vida no trabalho está difundida e possui acentuado desenvolvimento em muitos países da Europa, além dos Estados Unidos, Canadá e México, visando atender as necessidades psicossociais dos trabalhadores, de modo a elevar seus níveis de satisfação no trabalho (RODRIGUES, 1994; FERNANDES, 1996).

2.4 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE NO TRABALHO

A qualidade de vida do trabalhador depende da sua saúde e bem-estar, da sua satisfação pessoal e profissional, da convivência harmoniosa com seus familiares, parentes e amigos, fatores que resultam em melhoria de produtividade e atingimento dos resultados e objetivos esperados pela organização.

A saúde não é apenas a ausência de doença, mas o completo bem-estar biológico, psicológico e social. Essa compreensão do ser humano, em que o indivíduo é o seu corpo, revela condições de vida e experiências vividas e desejadas. Situa-se na mesma proposta conceitual da visão holística do homem, o elo fundamental da qualidade de vida no trabalho. Conceito adotado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 1986 e estudada por Dejours, 1994 e citado por Limongi-França e Arrelano, 2002, p.300.

Rodrigues (1999, p.90) cita os pontos fortes da idéia de Huse & Commings (1985) sobre a Qualidade de Vida no Trabalho: adequada e satisfatória recompensa; higiene, segurança e saúde no trabalho; desenvolvimento das capacidades do trabalhador; crescimento e segurança profissionais; integração social; direito dos trabalhadores; vida no trabalho e fora dele; e relevância social. Para os mesmos autores, a QVT pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização onde se destacam dois aspectos: “a preocupação com o bem estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho”.

2.4.1 Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho

Alvesson (1987) *apud* Limongi-França e Arrelano (2002, p.300-301) cita a existência de uma clara correlação entre experiências de estresse mental, pressões no trabalho e sintomas psicossomáticos. As causas observadas são trabalhos com exaustivo esforço físico, padrões forçados de trabalho (*forced rates of work*), problemas salariais, atividades estúpidas e desinteressantes.

Rodrigues (1992) *apud* Limongi-França e Arrelano (2002, p.301) reviu detalhadamente os aspectos psicossociais no estresse, concluindo que não há qualidade de vida no trabalho se as condições em que se trabalha não permitem viver em nível tolerável de estresse, de preferência tendo como meta o *eustresse* (o lado bom do estresse) e não o *distresse*, tensão nociva que gera entre outros, os distúrbios psicossomáticos.

O estresse é vivido no trabalho pela capacidade de adaptação na qual está sempre envolvido o equilíbrio obtido entre a exigência e a capacidade. Se o equilíbrio for atingido,

obter-se-á o bem-estar, se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo. O estresse é talvez a melhor medida do estado de bem-estar da pessoa, já que a QVT é individualizada por meio de suas diferentes manifestações de estresse.

Silva e De Marchi (1997) *apud* Vasconcelos (2001, p.28) fala da Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas a Adoção de Programas de Qualidade de Vida e Promoção da Saúde que poderiam proporcionar ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

2.4.2 O Equilíbrio entre o Lazer, a Vida Pessoal e Profissional

Atualmente é possível perceber que os profissionais estão preocupados em promover a conciliação da sua vida pessoal e profissional, buscando também espaço para prática de esportes e lazer, sem deixar de lado a responsabilidade e o comprometimento com a organização de que faz parte.

As pessoas cada vez mais sentem que o trabalho está eliminando sua vida pessoal. E não são poucas que começam a questionar esse estilo de vida. O equilíbrio entre trabalho e vida pessoal deverá ser um dos principais assuntos em discussão nesta década (ROBBINS, 2004, p.577).

Oliveira (1998 *apud* AF Vasconcelos (2001, p.32) também comenta sobre o dilema que é vivido hoje pela maioria das classes de profissionais, onde o mercado hoje exige que o trabalhador apresente um conjunto de habilidades e capacidades cada vez maior, isto é, os requisitos explícitos. Sem eles não há grandes possibilidades de uma vida digna. As organizações têm sido implacáveis na exigência desses requisitos. A lista cresce cada dia mais. Mas há também outras exigências: os requisitos implícitos, que são caracterizados por horas extras dedicadas ao empregador e ao trabalho. São medidas pelas jornadas noturnas

extras (reuniões internas e externas, convenções, *happy hours* com fornecedores ou superiores hierárquicos, etc) e viagens constantes – que distanciam o empregado cada vez mais, física e mentalmente, do aconchego do lar.

Bernhoeft *apud* Rhona e Robert Rapoport (1991, p.31), estabelece uma dinâmica comum nas etapas da vida do ser humano (infância, adolescência, vida adulta e velhice), desenvolvendo três eixos que, segundo ele, acompanham todo este processo. São eles: o profissional, o familiar e o do lazer. O autor afirma que cada eixo tem suas próprias etapas, o que forma uma idéia de “trajetória”. Ou seja, trabalho, família e lazer são vínculos permanentes que produzem contribuições integrantes no tempo e espaço de vida.

O autor cita ainda, que um dos grandes aprendizados da vida adulta, para o qual a sociedade não prepara o indivíduo, mas que precisa ser vivido a cada instante, é justamente a necessidade o equilíbrio entre trabalho e o desfrute (lazer). Para muitos estas duas expressões foram colocadas como antagônicas. Para uns o trabalho é a única fonte de desfrute. Para muitos, a necessidade é de primeiro trabalhar intensamente para depois desfrutar (lazer). Alguns, poucos, é verdade, foram educados na linha de que o importante é só desfrutar.

2.4.3 Satisfação e Realização no Trabalho

Segundo Chiavenato (1999, p.391) a qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como indicador de experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O autor afirma ainda que as empresas para alcançarem níveis elevados de qualidade e produtividade, necessitam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas por suas contribuições. A competitividade organizacional e obviamente, qualidade e produtividade passam pela QVT.

O termo satisfação com o trabalho se refere com a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela insatisfeita apresenta atitudes negativas. Quando se fala em atitudes do trabalhador, quase sempre se refere à satisfação com o

trabalho. Na verdade as duas expressões são usadas de forma intercambiável. (ROBINS, 2004, p.67).

Para MacGregor (1973, p.132) todo comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades, do nascimento até a morte, o indivíduo está empenhado em constantes tentativas de satisfazer suas necessidades variadas, complexas, algumas conflitantes. Qualquer comportamento é uma resultante de forças que surgem parte de seu interior e parte do meio ambiente em que vive. A satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados vêm seu trabalho, sendo que satisfação no trabalho refere-se tipicamente às atitudes de um único empregado, mas pode também se referir ao nível geral de atitudes dentro de um grupo.

Oliveira (2002, 196), diz que essas definições demonstram que satisfação no trabalho e alegria no trabalho podem ser uma finalidade em si. Satisfação no trabalho pode influenciar atitudes em relação a outras esferas da vida.

2.4.4 O Mercado de Trabalho do Setor Bancário

Para Grisci e Bessi (2004, p.160), o trabalho bancário no Brasil é desde as perspectivas do trabalho imaterial, das novas políticas de gestão e de gestão de pessoas e da subjetividade, que se procede a uma incursão referente ao sistema financeiro e ao trabalho bancário, bem como à reestruturação produtiva do trabalho bancário e o desemprego que dela provém.

O trabalho bancário assume um status diferenciado no mercado financeiro, uma vez que deixa de atuar simplesmente de maneira a operacionalizar pequenos trabalhos burocráticos, passando a uma posição de consultoria de negócios, sendo demandadas características próprias do trabalho imaterial (JINKINGS, 1996). Neste sentido, as instituições financeiras acabam sendo o instrumento que proporciona a autonomia de capital, através do trabalho bancário, que sofre intensa reestruturação.

Grisci e Bessi (2004, p. 160) comentam que o trabalho bancário, paradigmático em relação na reestruturação produtiva, passou a experimentar mudanças significativas, cada vez mais intensas. Tais mudanças afetaram os trabalhadores em seus modos de trabalhar e de ser (GRISCI, 2000). Uma lógica de instabilidade e imprevisibilidade resultante de contínuas reestruturações do trabalho, aliadas às novas tecnologias, fez com que o trabalho, em especial nas instituições financeiras estatais, antes tido como trabalho para a vida toda, adquirisse um caráter de transitoriedade.

A tecnologia introduzida nas organizações interfere de inúmeras formas nos modos de trabalhar. Três possibilidades, entretanto, estão presentes no trabalho bancário atual: a automatização; o trabalho mais intelectualizado que demanda um trabalhador com capacidades e qualificações distintas das anteriormente demandadas e o aumento do desemprego. (GRISCI e BESSI, 2004, p.161).

O sistema financeiro brasileiro é um dos mais informatizados do mundo e a categoria bancária apresenta alto nível de escolaridade, sobretudo se compara com o baixo grau de escolaridade da população e dos trabalhadores dos setores primários e secundários da economia. Portanto, trata-se de uma categoria altamente escolarizada no contexto de um país que apresenta elevado déficit educacional, no qual somente 11,2% da população concluiu o segundo grau (SEGNINI, 1998, p.21).

2.4.5 Modelo de Walton

Walton (1973), um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de qualidade de vida no trabalho, define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho, do descanso semanal e das indenizações por acidente de trabalho.

Para o autor, a qualidade de vida no trabalho está vinculada aos objetivos do movimento sindical após a crise dos anos 1930, que se concentravam na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e no aumento de salários. É

também relacionada ao enfoque da psicologia surgido na década de 1950, que aponta para a existência de uma correlação diretamente proporcional entre o estado de satisfação do indivíduo e a sua produtividade, sendo possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas. Está associado ainda com os novos conceitos dos anos 1960, como a igualdade de oportunidades e os variados esquemas de enriquecimento do trabalho.

Walton (1975) *apud* Limongi-França (2003, p.32) forneceu um modelo de análises de experimentos importantes sobre Qualidade de Vida no Trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT: incluídos compensação justa e adequadas condições de trabalho seguro e saudável, oportunidade imediata para desenvolver e usar as capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social na organização, constitucionalismo na instituição, trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social no trabalho

Walton (1973) diz que a qualidade de vida no trabalho é definida como o grau no qual os membros organizacionais são capazes de satisfazer as necessidades pessoais importantes, através de suas experiências na empresa.

Também segundo, Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho tem como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere ao cargo, tarefas adequadas, variedade, recebimento de *feedback* de desempenho, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Bom Sucesso (1998) comenta que compatibilizar as expectativas individuais com as necessidades organizacionais é um processo difícil e desafiador, e como as primeiras são bastante particulares e variadas, muitas delas, inevitavelmente, serão frustradas, e a empresa precisa tratar de forma adequada essa situação, para que não cause reflexos no desempenho dos funcionários.

Conforme Walton (1973 *apud* Fernandes, 1996, p.48), existem oito categorias conceituais que servem para avaliar a qualidade de vida no trabalho nas empresas:

Quadro 1 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
Remuneração justa e adequada	Compatibilidade entre salário e trabalho Proporcionalidade entre salários Partilha dos ganhos de produtividade Equidade interna e externa
Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
Uso e desenvolvimento de habilidades e capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de encareiramento Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
Constitucionalismo, leis e normas sociais	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
Trabalho e vida privada	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
Significado social da atividade do empregado	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Prática de emprego

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

Para um melhor entendimento acerca das proposições deste modelo, descreve-se abaixo, algumas definições importantes de cada uma das oito categorias conceituais que servem para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho:

- **Remuneração justa e adequada** → refere-se à remuneração necessária para se viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade, respeitando-se uma equivalência entre os salários dos empregados de uma mesma empresa e dos salários praticados no mercado de trabalho.
- **Condições de trabalho** → fator relacionado à exposição do empregado em condições de trabalho que respeitem a jornada, carga de trabalho compatível com a jornada, disponibilidade de material e equipamento em quantidade e qualidade adequadas, e condições ambientais que garantam conforto, bem-estar, segurança e saúde.
- **Oportunidade de usar e desenvolver habilidades** → oportunidade que o empregado tem de aplicar, no dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais.
- **Oportunidade de crescimento e segurança no emprego** → oportunidade que a instituição oferece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados, para o crescimento do empregado na instituição e na carreira, e para a segurança do emprego.
- **Integração social na organização** → fator definido pela igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos, companheirismo, democracia social, respeito às individualidades e boas relações pessoais.
- **Leis e normas sociais** → este fator implica no respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão, com trabalho equitativo e normas claras.
- **Trabalho e vida privada** → fator que implica no equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.
- **Significado social da atividade do empregado** → fator que implica na percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços.

Este modelo de análise é um dos mais clássicos e usuais, pois os fatores nele elencados são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida no trabalho da maioria das pessoas, embora não se possa ignorar a diversidade das preferências e as diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade. Assim, esses fatores, quando

bem gerenciados, melhoram os níveis de satisfação dos trabalhadores, repercutindo nos níveis de desempenho da organização. (WALTON *apud* FERNANDES, 1996, p.48)

A qualidade de vida no ambiente profissional está diretamente ligada ao nível de satisfação dos colaboradores em relação à responsabilidade socioambiental da organização, focando no estímulo aos cuidados com a saúde, com adoção de hábitos saudáveis dentro e fora da empresa, procurando equilibrar os dois interesses, buscando seu bem-estar e automaticamente melhora na sua produtividade e resultados.

Para alcançar a qualidade e produtividade, as organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição. Assim, a competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela Qualidade de Vida no Trabalho. Para atender o cliente externo, não se deve esquecer o cliente interno. Para conseguir satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido (CHIAVENATTO, 2000, p. 295).

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa quantitativa. Com o objetivo de avaliar a percepção dos funcionários da agência do Banco Alfa S.A. a cerca dos fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, levando-se em consideração o aspecto de importância de cada fator.

A pesquisa em questão é quantitativa que, segundo Malhotra (2002, p.127 - 155) se refere a um tipo de pesquisa que utiliza dados primários, gerados pelo pesquisador para a finalidade específica de solucionar o problema em pauta e dados secundários que já foram coletados para objetivos diferentes do problema em pauta. Sendo que a pesquisa quantitativa tem é feita com a finalidade de quantificar os dados e generalizar os resultados da amostra para a população-alvo, com aplicação de alguma forma da análise estatística.

Para coletar tais dados quantitativos, construiu-se um questionário que tomou como questões de base as dimensões de Qualidade de Vida de Walton (1996, p.48). Para cada uma das oito variáveis o respondente deveria marcar sua percepção a partir de uma escala de seis pontos. Além das questões referente Qualidade de Vida no Trabalho, foram construídas questões para mapear o perfil do respondente.

Malhotra (2002, p.274) define questionário como técnica estruturada para coleta de dados, que consiste de uma série de perguntas – escritas ou verbais – que um entrevistado deve responder, ou seja, é um conjunto formal de perguntas cujo objetivo é obter informações dos entrevistados. Qualquer questionário tem três objetivos específicos. Em primeiro lugar, deve traduzir a informação desejada em um conjunto de questões específicas que os entrevistados tenham condições de responder. Em segundo lugar, um questionário precisa motivar e incentivar o entrevistado a se deixar envolver pelo assunto, cooperando e completando a entrevista. Em terceiro lugar, um questionário deve sempre minimizar o erro na resposta, erro esse definido como aquele que surge quando os entrevistados dão respostas imprecisas ou quando elas são registradas ou analisadas incorretamente.

Para Beuren (2003, p.130), “o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelos informantes, sem a presença do pesquisador”.

Para realização desta pesquisa foi utilizado um questionário-fechado (Anexo 01, p.48) que apresentou um ranking de classificação, por grau de importância elaborado segundo modelo de WALTON, sobre a percepção dos empregados em relação aos oito fatores que, segundo WALTON (1973) *apud* FERNANDES (1996, p. 48), influenciam na obtenção de Qualidade de Vida no Trabalho.

No período de agosto a setembro/2011, foi aplicada na Agência Migrante do Banco Alfa S.A., uma pesquisa aos funcionários, inclusive administradores, sobre sua percepção sobre os fatores que influenciam na obtenção de Qualidade de Vida no Trabalho, instituição essa que já tem implantado em seu quadro funcional o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

A coleta de dados para essa pesquisa foi embasada principalmente em questionário elaborado numa linguagem simples, de forma clara e objetiva, de fácil interpretação por parte dos pesquisados, para a identificação do objetivo proposto.

A escala utilizada por Walton *apud* Fernandes (1996, p.48) é conceituada por Malhotra (2002, p.253) como escala de classificação por itens, que representa uma escala de medida que apresenta números ou descrições sucintas associadas a cada categoria. As categorias são ordenadas em termos de posição de escala.

A razão da escolha do modelo proposto por Walton foi por tratar-se de um dos mais conceituados e clássicos modelos, que além de ser reconhecido como um dos mais completos, graças ao seu entendimento e por considerar fatores que sintetizam as necessidades e anseios da maioria das pessoas.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado no próprio ambiente de trabalho, cuja população ligada a esta pesquisa corresponde ao total de 31 pessoas. Cujos questionários foram aplicados a 29 funcionários, sendo que os três empregados remanescentes

encontravam-se ausentes por motivo de férias e/ou licença-saúde. Os questionários foram entregues pessoalmente aos funcionários. Nos documentos constaram as devidas explicações e orientações para seu correto preenchimento, bem como foi destacada a relevância de sua aplicação na instituição.

Os questionários respondidos foram recolhidos pessoalmente junto a cada funcionário. É importante ressaltar que foi assegurado o anonimato aos respondentes, evitando assim, constrangimentos que poderiam alterar os resultados da pesquisa.

Concluída a fase de coleta, o passo seguinte foi à preparação dos dados que segundo Malhotra (2002, p. 57) inclui sua edição, codificação, transcrição e verificação. Cada questionário ou formulário de observação é inspecionado, ou editado e, se necessário, corrigido. Códigos numéricos ou alfabéticos são atribuídos para representar cada resposta a cada pergunta no questionário. Os dados dos questionários são transcritos ou passados para fitas ou discos magnéticos ou diretamente para o computador. A verificação garante que os dados dos questionários originais foram transcritos com precisão, ao passo que a análise de dados, orientada pelo plano de análise, dá significado aos dados coletados. Técnicas para variáveis únicas são usadas para analisar os dados quando há uma medição única de cada elemento ou unidade na amostra ou, caso haja várias medições de cada elemento, cada variável é analisada isoladamente. Por outro lado, técnicas para variáveis múltiplas são usadas para analisar os dados quando há duas ou mais medições de cada elemento e as variáveis são analisadas simultaneamente.

Foi analisado o grau de importância marcado por cada respondente, com relação aos oito fatores que segundo Walton *apud* Fernandes (1996, p.48) são de grande importância para obtenção da Qualidade de Vida no Trabalho, quais sejam: Remuneração Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Oportunidade de Usar e Desenvolver Habilidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança no Emprego; Integração Social na Organização; Leis e Normas Sociais; Trabalho e Vida Privada e Significado Social da Atividade do Empregado.

Nas tabelas abaixo, enumeradas de 2-6, encontram-se descritos os perfis dos funcionários respondentes dos questionários, principal fonte da coleta de dados, objeto desta pesquisa, constando informações básicas como: Nível de Escolaridade Completo, Sexo,

Idade, Tempo de trabalho no Banco Alfa, e Natureza do cargo em comissão exercido atualmente em caráter efetivo.

Tabela 1 – Nível de Escolaridade Completo (Gráfico 1, p. 41)

ESCOLARIDADE	QTDE
2º Grau	06
Superior	15
Pós-Graduação	08
Mestrado	00
Doutorado	00
TOTAL	29

Tabela 2 – Sexo (Gráfico 2, p. 42)

SEXO	QTDE
Feminino	14
Masculino	15
TOTAL	29

Tabela 3 – Idade (Gráfico 3, p.43)

IDADE	QTDE
De 18 a 25 anos	05
De 26 a 30 anos	10
De 31 a 35 anos	08
De 36 a 40 anos	00
De 41 a 45 anos	01
De 46 a 50 anos	05
Mais de 51 anos	00
TOTAL	29

Tabela 4 – Tempo de Trabalho no Banco Alfa (Gráfico 4, p.44)

TEMPO DE TRABALHO NO BANCO ALFA	QTDE
Até 5 anos	10
De 6 a 10 anos	09
De 11 a 15 anos	08
De 16 a 20 anos	00
De 21 a 25 anos	01
Mais de 26 anos	01
TOTAL	29

Tabela 5 – Cargo em Comissão Exercido (Gráfico 5, p.45)

CARGO EM COMISSÃO	QTDE
Não exerce cargo em comissão	14
Técnico	05
Assessoramento	02
Especializada	00
Gerencial	08
TOTAL	29

A compilação dos dados obtidos está exposta na Tabela 6, na qual as colunas correspondem aos graus de importância (segundo a graduação de um a seis, sendo que quanto mais perto do nível 1, menor o grau de importância e quanto mais próxima do nível 6, maior o grau de importância do item) e as linhas aos oito fatores elencados por Walton *apud* Fernandes (1996, p.48) como de grande influência para obtenção de Qualidade de Vida no Trabalho. Os números preenchidos na tabela representam a quantidade de pessoas que optaram por determinada opção.

Tabela 6 – Tabulação dos Resultados da Pesquisa

FATORES DE INFLUÊNCIA NA QVT	1	2	3	4	5	6
1. Remuneração justa e adequada	00	00	05	10	07	07
2. Condições de trabalho	00	00	01	02	12	14
3. Oportunidade de usar e desenvolver habilidades	00	00	01	04	06	18
4. Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho	00	00	01	03	12	13
5. Integração social na organização	00	00	01	11	11	06
6. Constitucionalismo, leis e normas sociais	00	00	10	07	08	04
7. Trabalho e vida privada	00	00	06	06	08	09
8. Significado social da atividade do empregado	00	00	07	09	09	04

Fonte: WALTON (1973 *apud* Fernandes, 1996,48).

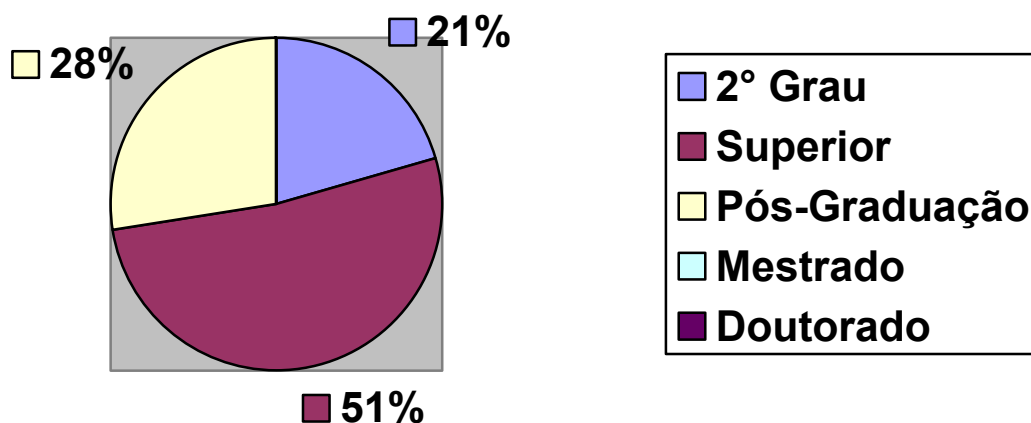
Ao analisar-se o resultado da pesquisa registrado na tabela 6, o que se pode afirmar, é que os fatores definidos por Walton, em seu modelo, como influenciadores da Qualidade de Vida no Trabalho, realmente o são, na percepção dos colaboradores que participaram desta pesquisa, já que a maioria classificou esses fatores entre os níveis 4 e 6, representativos do “grau extremamente importante” para uma boa Qualidade de Vida no Trabalho.

Para um melhor entendimento, esclarecemos a seguir cada critério e/ou fator, na ordem em que mais foram pontuados pelos entrevistados:

- 1º. Oportunidade de usar e desenvolver habilidades** – Autonomia; Autocontrole Relativo; Qualidades Múltiplas e Informações sobre o processo total de trabalho;
- 2º. Condições de trabalho** – Jornada de trabalho razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de Insalubridade;
- 3º. Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho** – Possibilidade de encareiramento; Crescimento pessoal; Perspectiva de avanço salarial; Segurança no emprego;
- 4º. Trabalho e vida privada** – Papel balanceado no trabalho; Estabilidade de horários; Poucas mudanças geográficas; Tempo para lazer da família.

- 5°. Remuneração justa e adequada** – Compatibilidade entre salário e trabalho;
Proporcionalidade entre salários; Partilha dos ganhos de produtividade e Equidade interna e externa;
- 6°. Integração social na organização** – Ausência de preconceitos; Igualdade;
Mobilidade; Relacionamento e Senso comunitário;
- 7°. Constitucionalismo, leis e normas sociais** – Direitos de proteção ao trabalhador;
Privacidade Pessoal; Liberdade de expressão; Tratamento imparcial; Direitos trabalhistas e; **Significado social da atividade do empregado** – Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; Responsabilidade pelos produtos e Prática de emprego.

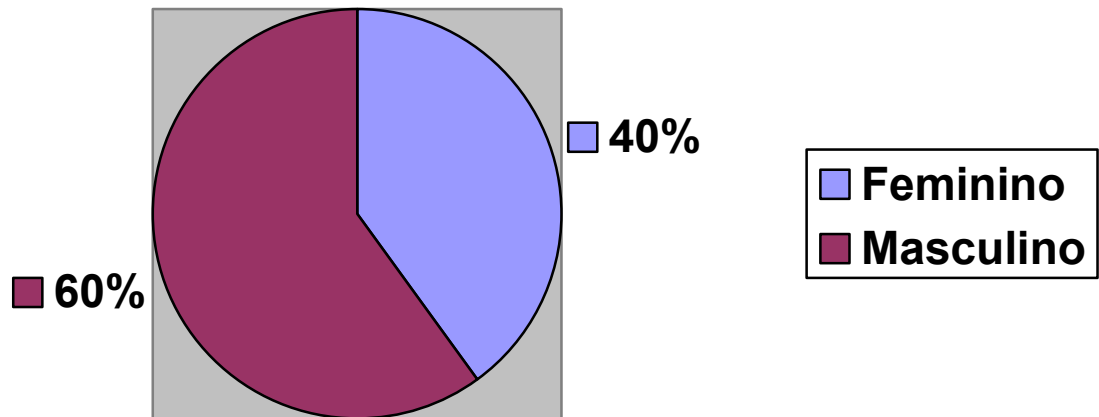
Foi utilizada a técnica de compilação de dados para sintetizar as respostas dos questionários, transcrevendo-os para um relatório parcial, no qual constou: Grau de Escolaridade; Sexo; Idade; Tempo de Trabalho na Organização e Cargo em Comissão. A partir daí a percepção dos entrevistados foi quantificada, para permitir o tratamento estatístico dos dados, conforme abaixo:

Gráfico 1 - Nível de Escolaridade Completo

Fonte: Questionário de Pesquisa aplicado no Banco Alfa S.A. (ago/set2011)

Gráfico 1 – Nível de Escolaridade – Pelo gráfico acima pode-se verificar que apenas 06 funcionários possuem o segundo grau completo, representando 21%; 15 funcionários já têm curso superior completo, representando 51%; 08 funcionários já concluíram seu curso de pós-graduação, representando 28%. Nenhum dos entrevistados possui mestrado ou doutorado. Pelo resultado encontrado, verifica-se que poucos funcionários ainda não concluíram o curso superior, sendo que a maioria, representada por 51% do quadro funcional já concluiu a graduação superior. Vale ressaltar que a empresa disponibiliza-se bolsa de estudos com subsídio de até 60% da mensalidade, dependendo da disciplina cursada o percentual do subsídio é maior ou menor, até o limite máximo de 60%, o que proporciona facilidade a seus empregados de estarem em constante atualização.

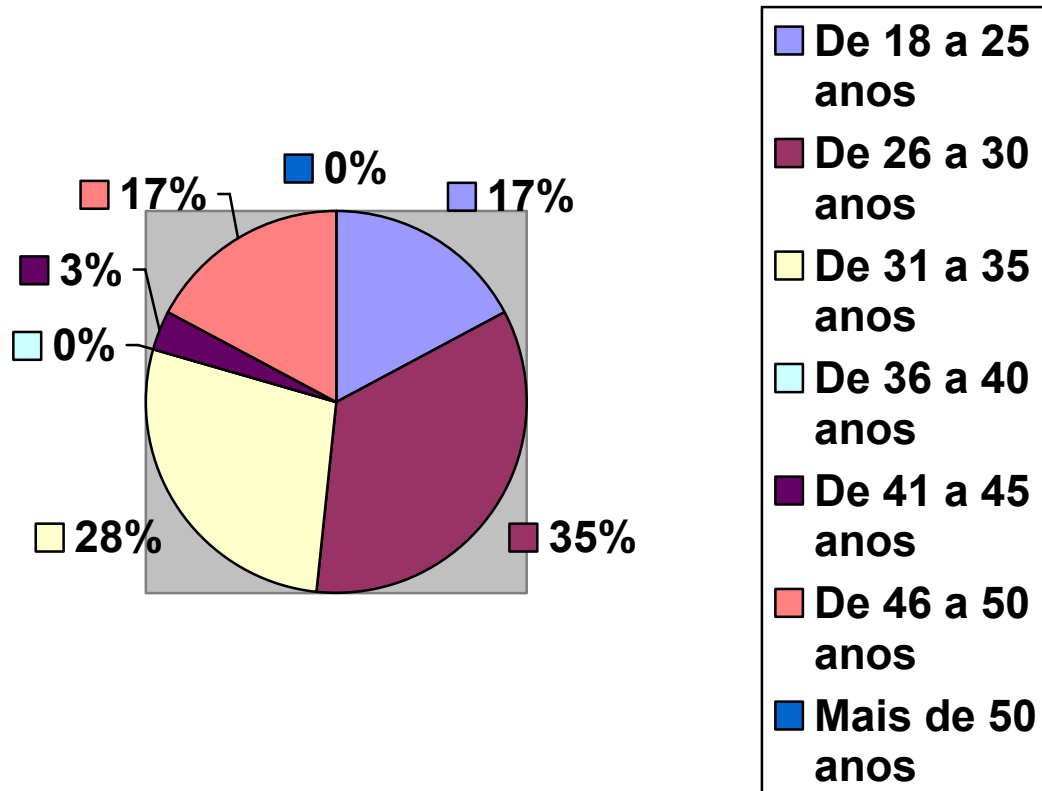
Gráfico 2 - Sexo



Fonte: Questionário de Pesquisa aplicado no Banco Alfa S.A. (ago/set2011)

Gráfico 2 – Sexo – Dos 29 respondentes, 14 são do sexo feminino, representando 40% e 15 são do sexo masculino, representando 60%, onde se verificou a pequena diferença entre o número de funcionários do sexo feminino para o número de funcionários do sexo masculino, que até poucas décadas atrás era predominante. Demonstra que o sexo feminino cada vez vem ganhando mais espaço no mercado de trabalho.

Gráfico 3 - Idade



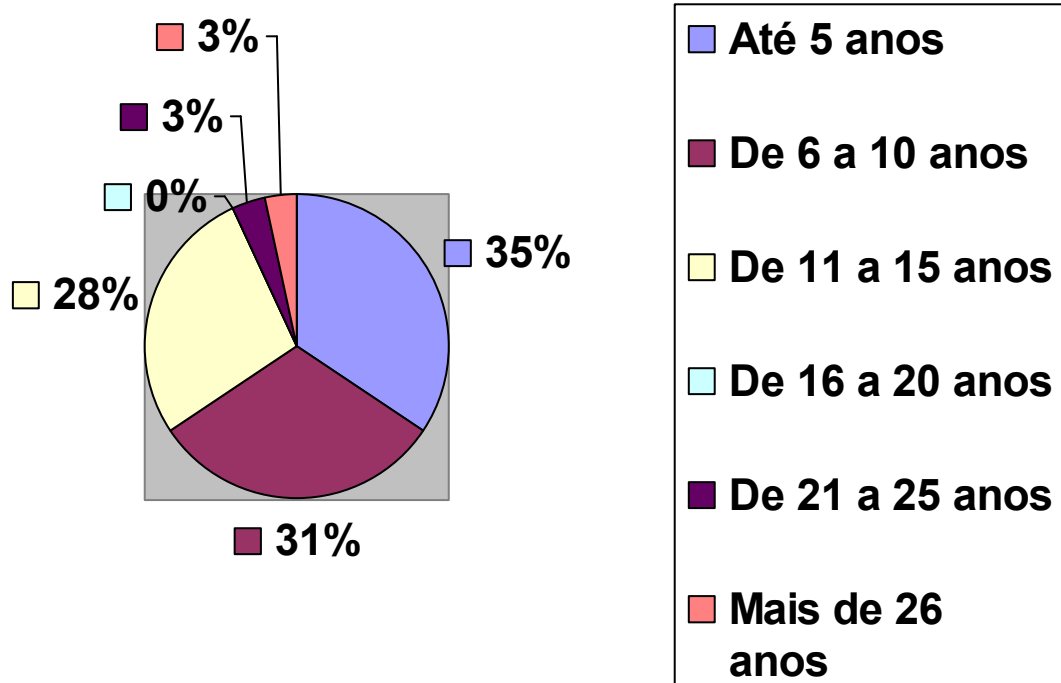
Fonte: Questionário de Pesquisa aplicado no Banco Alfa S.A. (ago/set2011)

Gráfico 3 – Idade - O quadro funcional do Banco Alfa S.A. Agência Migrante é composto por 31 funcionários, dos quais 29 responderam e entregaram o questionário aplicado, onde pode se verificar que:

- a) 05 funcionários têm entre 18 – 25 anos, representando 17%;
- b) 10 funcionários têm entre 26 – 30 anos, representando 35%;
- c) 08 funcionários têm entre 31 – 35 anos, representando 28%;
- d) 01 funcionário tem entre 41 – 45 anos, representando 3%;
- e) 05 funcionários têm entre 46 – 50 anos, representando 17%.

Esse resultado demonstra um quadro de empregados bastante jovem, sendo que dos 29 entrevistados, 23 funcionários possuem idade entre 18 – 35 anos, representando 80% do quadro funcional da agência.

Gráfico 4 - Tempo de trabalho no Banco Alfa



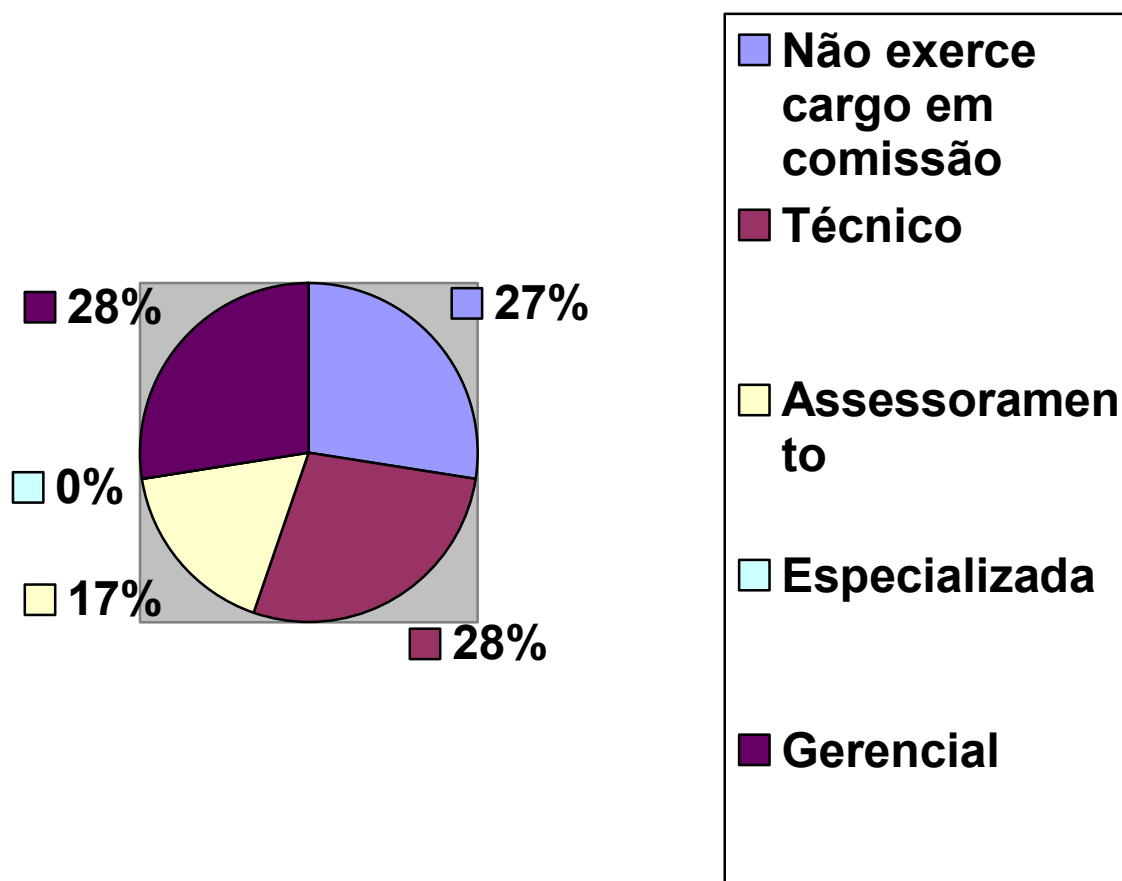
Fonte: Questionário de Pesquisa aplicado no Banco Alfa S.A. (ago/set2011)

Gráfico 4 – Tempo de Trabalho no Banco Alfa S.A. – A equipe da Agência Migrante formada por 31 funcionários, dos quais obtivemos entrevistas de 29 respondentes, no quesito tempo de trabalho ficou assim distribuída:

- 10 funcionários com até 05 anos, representando 35%;
- 09 funcionários de 06 – 10 anos, representando 31%;
- 08 funcionários de 11 – 15 anos, representando 28%;
- 01 funcionário de 21 – 25 anos, representando 3%;
- 01 funcionário com mais de 26 anos, representando 3%.

Novamente se pode verificar que o quadro funcional desta agência, além de ser jovem de idade, também é composto por funcionários novos de tempo de serviço na empresa, pois 19 deles representam 66%.

Gráfico 5 - Cargo em Comissão Exercido



Fonte: Questionário de Pesquisa aplicado no Banco Alfa S.A. (ago/set2011)

Gráfico 5 – Cargo em Comissão Exercido – Pelo resultado obtido na pesquisa junto aos 29 respondentes pode-se verificar que:

- 08 funcionários ainda não exercem cargo em comissão, representando 27%;
- 08 funcionários exercem cargo técnico, representando 28 %;
- 05 funcionários exercem cargo de assessoramento, representando 17%;
- 08 funcionários representam cargo de nível gerencial, representando 28%.

Pelo resultado e percentuais, podemos verificar que a organização oferece boas oportunidades de cargos em comissão, pois até mesmo os mais jovens tanto de idade, quanto de tempo de serviços já possuem algum tipo de graduação nos cargos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi desenvolvido como um estudo de caso e segundo o resultado da pesquisa realizada (elaborada com base nos 08 fatores definidos por WALTON), para avaliar a percepção dos funcionários, estes fatores são de grande importância para a obtenção de qualidade de vida no trabalho.

A intenção desta pesquisa foi analisar os fatores determinantes da qualidade de vida dos empregados de uma agência bancária, desenvolvendo pesquisa sobre QVT e a aplicação de seus resultados permitiu que fosse conhecida qual a percepção do empregado em relação à própria qualidade de vida e qual está sendo a contribuição da organização para tal.

Todos os 29 colaboradores convidados a responder o questionário, responderam e o devolveram no prazo combinado, tiveram suas identidades preservadas e a compilação dos dados coletados foi formatada a partir das respostas dos questionários recebidos, oportunidade em que foram analisados os dados e percepções de cada fator.

Na pesquisa feita com os funcionários do Banco Alfa, o item que mais foi valorizado foi a: “Oportunidade de Usar e Desenvolver Habilidades” com 18 pontos em destaque na escala; em segundo lugar com 14 pontos foi destacado o item “Condições de Trabalho; em terceiro lugar, com 13 pontos foi o fator “Oportunidade de Crescimento e Segurança no Trabalho”; em quarto lugar “Trabalho e Vida Privada” com 09 pontos; e pontuando em quinto lugar o fator “Remuneração Justa e Adequada”; seguido do sexto lugar para o fator “Integração Social na Organização”; e em situação de empate em sétimo lugar, os fatores “Leis e Normas Sociais” e “Significado Social da Atividade do Empregado”.

Ficou demonstrado que a remuneração é importante, mas não lidera o ranking de preferência apontado pelos respondentes, mas sim foram bastante valorizados os itens que correspondem às condições sociais e aos benefícios recebidos

O resultado da pesquisa mostrou claramente que os empregados buscam na empresa, principalmente: a) Possibilidade de crescimento e realização profissional, mediante a oportunidade de usar e desenvolver suas habilidades; b) Boas condições de trabalho,

respeitando-se a jornada, com carga de trabalho compatível com a jornada, materiais e equipamentos em quantidades e qualidades adequadas, com condições ambientais que garantam conforto, bem-estar, segurança e saúde; c) Remuneração justa e adequada, que a remuneração seja adequada para se viver uma vida digna dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade; d) Quanto à integração social na organização, que também levou boa pontuação, cabe a empresa promover eventos e situações que facilitem esse integração, mas também deve o empregado ter iniciativa e participação; e) Trabalho e vida privada, fator que implica entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho; f) Leis e normas sociais, respeitar os direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão, com trabalho equitativo e normas claras; g) Significado social da atividade do empregado, fator que implica na percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços. Essa percepção captada na respectiva pesquisa será divulgada aos funcionários da instituição, durante a reunião geral que acontece mensalmente.

O desenvolvimento da pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho e a aplicação de seus resultados permitem saber como os empregados sentem-se em relação à própria qualidade de vida e como a organização está contribuindo para tal. No entanto, para que seja efetivo, o Programa de QVT precisa contar com a participação do maior número possível de funcionários, inclusive administradores e todos são responsáveis pela sua divulgação e acompanhamento.

Concluiu-se pelas pontuações recebidas, que os funcionários valorizam muito o fato de receberem reconhecimento de suas habilidades, de trabalharem em empresa que proporciona oportunidades de crescimento e segurança no trabalho, onde podem contar também com condições básicas no ambiente de trabalho e certamente com uma remuneração justa e adequada às respectivas funções.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO ALFA: **banco de dados interno.**

Disponível em:

<<http://intranet.ba.com.br/porta/APPS:voce:bnfc:qvt/index.jsp>>

Acesso em 22/03/2011. [adaptado]

ALCÂNTARA, Í. A. **Qualidade de Vida, Qualidade É Vida.** Ed. do Autor, 2008.

ANDRADE, M.M., **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BARROS, A.J.S.;LEHFELD; N.A.S., **Metodologia Científica:** um guia para a iniciação científica. 2 ed.ampliada. São Paulo: *Pearson Education* do Brasil, 2000.

BERNHOEFT, Renato. **Trabalhar e Desfrutar - Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.** São Paulo: Nobel, 1991.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2003. 189 p.

BLANGER, Alan. **TCC UFRGS, 2007.**

Disponível em:

<<http://hdl.handle.net/10183/13907>>

Diversos acessos. Últimos acessos 01/05/2011 e 01/10/2011.

BOM SUCESSO, E.P. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark/DunyOa, Ed., 1998.

BURIGO, Carla Cristina Dutra, **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas.** Florianópolis: Editora Insular, 1997. p. 184.

CANETE, Ingrid. **Qualidade de vida no trabalho : muitas definições e inúmeros significados** [recurso eletrônico]. In: *Gestão contemporânea de pessoas : novas práticas, conceitos tradicionais.* 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. Cap. 29 (21 f.).

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro - Campus, 1999. p.391.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelos, Processos, Tendências e Perspectivas.** São Paulo. Atlas. 2002.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996, p.40

FLEURI, Maria Tereza Leme,; SAMPAIO, Jader dos Reis. **As Pessoas na Organização.** São Paulo. Editora Gente, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRISCI, Carmen L.I. **Dos corpos em rede às máquinas em rede: reestruturação do trabalho bancário e constituição do sujeito.** In: ENAMPAD, XXV, 2001, Campinas. **Anais.** Campinas, 2001. 1 CD-ROM.

GOULART, I.; SAMPAIO, J. (orgs.). **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social.** Estudos contemporâneos II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, p; 19-37.

HAIR JR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A.H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Bookman, 2006. Cap.7.

HUSE, Edgar F., CUMMINGS, Thomas G. **Organization Development and Change.** 3 ed. St Paul. Ed. Minn, 1985.

Ibope.com.br. **Boletim Balcão de Informações.**

Disponível em:

<http://www.ibope.com.br/calandraWeb/BDarquivos/sobre_pesquisas/tipos_pesquisa.html>

Acesso em 20/02/2011

JINKINGS, Nise. **O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário.** São Paulo: Boitempo, 1996.

LAKATOS, Eva Maria. **Sociologia da Administração.** São Paulo: Atlas, 1997. p. 220.

LIMONGI-FRANÇA e ARRELANO. **Qualidade de vida no trabalho.** Atlas, 20004. São Paulo. p. 295-304.

MARTINS, Maria Alice Hoffman. **Metodologia de Pesquisa. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA. Curso de Especialização em Informática na Educação.** 05 de Dezembro de 2002. Disponível em:

<http://mariaalicehof5.vilabol.uol.com.br/>

Acesso em: 30/10/2011.

MacGREGOR, Douglas. **Motivação e liderança.** São Paulo: Brasiliense, 1973.

OLIVEIRA, M.A. **Dilemas na Gestão da Qualidade e da Qualidade de Vida no Trabalho. In: Encontro Internacional de Gestão de Competências em Qualidade de Vida no Trabalho,** 1º, Anais, São Paulo: FEA;USP, FIA, PROPEG, 1998, p.26-27.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. Sociologia das organizações: uma análise do homem e das empresas no amb. compet. **O conceito de satisfação no trabalho. Pioneira Thomson Larning Ltda. São Paulo. 2002. p. 196 Cap. 12.**

Disponível em:

<http://books.google.com.br/book>.

<http://books.google.com.br/books?id=GriBYsi9JtgC&pg=PA196&dq=satisfacao+e+realiza%C3%A7%C3%A3o+no+trabalho&hl=pt-BR&ei=HckQTqrJFJPPgAfI2tiBDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDMQ6AEwAjqU#v=onepage&q&f=false>

PENELLA, Isabela. **LER. Uma jornada de sofrimento no trabalho bancário.** 2000. 198. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 8. Ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos. Editora S.A., 1999.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Ed. Petrópolis: Vozes, 1999. p.90.

SEGNINI, Liliana R.P. **Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho,** *Educação & Sociedade*, v. 20, n. 67, p. 183-209, ago. 1999.

WALTON, Richard. **Quality of Working Life: What is?** *Sloan Management Review*, v.15, m.1, p. 11-21, 1973.

Anexo 01

Prezado(a) Colega,

Você foi escolhido para participar dessa pesquisa.

Trata-se de pesquisa realizada no âmbito da agência e tem a finalidade de subsidiar a elaboração de meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), para conclusão do curso de Pós-Graduação em Administração – Especialização em Gestão de Negócios Financeiros – UFRGS.

Assim, peço sua colaboração no sentido de responder o questionário abaixo, o que demandará, em média, 5 minutos do seu tempo.

Muito obrigado por sua atenção e participação.

Neli de Fátima Martins

IDENTIFICAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS FATORES QUE INFLUENCIAM NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A seguir é apresentada uma lista de fatores que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho.

Importante ressaltar que os dados serão tratados de forma conjunta.

Não existem respostas certas ou erradas, o que importa é a sua opinião pessoal.

A pesquisa visa identificar o grau de importância, de acordo com a sua percepção, dos fatores que influenciam na obtenção de Qualidade de Vida no Trabalho.

Ressalto que não é necessário identificar-se e que caso, por engano, isso ocorra, sua identidade será mantida no mais absoluto sigilo.

Para efeito desta pesquisa, considere os itens abaixo:

Remuneração justa e adequada → refere-se à remuneração necessária para se viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade, respeitando-se uma equivalência entre os salários dos empregados de uma mesma empresa e dos salários praticados no mercado de trabalho.

Condições de trabalho → fator relacionado à exposição do empregado em condições de trabalho que respeitem a jornada, carga de trabalho compatível com a jornada, disponibilidade de material e equipamento em quantidade e qualidade adequadas, e condições ambientais que garantam conforto, bem-estar, segurança e saúde.

Oportunidade de usar e desenvolver habilidades → oportunidade que o empregado tem de aplicar, no dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais.

Oportunidade de crescimento e segurança no emprego → oportunidade que a instituição oferece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados, para o crescimento do empregado na instituição e na carreira, e para a segurança do emprego.

Integração social na organização → fator definido pela igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos, companheirismo, democracia social, respeito às individualidades e boas relações pessoais.

Leis e normas sociais → este fator implica no respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão, com trabalho eqüitativo e normas claras.

Trabalho e vida privada → fator que implica no equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.

Significado social da atividade do empregado → fator que implica na percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços.

PESQUISA

Por favor, assinale um **X** no campo apropriado à direita de cada item, seguindo a graduação de 1 (um) a 6 (seis), a fim de indicar o quão importante você considera o item para obtenção de Qualidade de Vida no Trabalho. Utilize a escala referencial abaixo:

NEM UM POUCO IMPORTANTE IMPORTANTE	1	2	3	4	5	6	EXTREMAMENTE IMPORTANTE
<p>Quanto mais próximo do número UM você se posicionar, menor o grau de importância do item.</p> <p>Quanto mais próximo do número SEIS você se posicionar, maior o grau de importância do item.</p>							

	1	2	3	4	5	6
1. Remuneração justa e adequada						
2. Condições de trabalho						
3. Oportunidade de usar e desenvolver habilidades						
4. Oportunidade de crescimento e segurança no emprego						
5. Integração social na organização						
6. Leis e normas sociais						
7. Trabalho e vida privada						
8. Significado social da atividade do empregado						

DADOS DO RESPONDENTE

1. Por favor, informe seus dados pessoais, assinalando um **X** na resposta que espelha sua situação atual:

1.1 Nível de escolaridade completo:

2º grau	
Superior	
Pós-graduação	
Mestrado	
Doutorado	

1.2 Sexo:

Feminino	
Masculino	

Idade:

De 18 a 25 anos	
De 26 a 30 anos	
De 31 a 35 anos	
De 36 a 40 anos	
De 41 a 45 anos	
De 46 a 50 anos	
Mais de 51 anos	

1.4 Tempo de Banco do Brasil:

Até 5 anos	
De 6 a 10 anos	
De 11 a 15 anos	
De 16 a 20 anos	
De 21 a 25 anos	
Mais de 26 anos	

1.5 Natureza do cargo em comissão que exerce atualmente (em caráter efetivo):

Não exerce cargo em comissão	
Técnico	
Assessoramento	
Especializada	
Gerencial	