

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Alan Blanger**

**A PERCEÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA EMPRESARIAL  
OESTE CATARINENSE SOBRE A PROPOSTA DE QUALIDADE DE  
VIDA NO TRABALHO DO BANCO DO BRASIL S/A**

**Porto Alegre – RS  
2007**

**Alan Blanger**

**A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA EMPRESARIAL  
OESTE CATARINENSE SOBRE A PROPOSTA DE QUALIDADE DE  
VIDA NO TRABALHO DO BANCO DO BRASIL S/A**

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

**Orientadora: Profa. Carmem Ligia lochins Grisci**

**Porto Alegre – RS  
2007**

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que estiveram ao meu lado, auxiliando-me e contribuindo para o bom desenvolvimento deste projeto. À minha família, ao meu amor, aos meus amigos pelo apoio, e aos mestres pelos conhecimentos transmitidos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, no qual tenho fé, por me dar saúde e determinação para alcançar meus objetivos e por ter permitido que eu chegasse até aqui.

À minha Família, agradeço o carinho, a dedicação, e o apoio nos momentos mais difíceis, por terem sacrificado seus sonhos em favor dos meus e por terem me ajudado quando precisei de suporte e orientação.

À Fabíola, meu grande amor, agradeço, o carinho, a compreensão e o valioso tempo que a mim dedicou. Tê-la-ei sempre no meu coração.

Ao Banco do Brasil S/A e à Universidade Federal do Rio Grande do Sul que, num trabalho conjunto proporcionaram-me as informações e orientações necessárias para o bom desenvolvimento desta Especialização, ajudando-me no aprimoramento profissional, e aumentando meus conhecimentos relativos aos serviços e produtos existentes no mercado financeiro.

Aos meus Orientadores por acreditarem em mim, por sempre estarem presentes e dispostos me acompanhando durante todo o estágio e, enfim, a atenção pela dedicação que a mim dispensaram.

A todos os Professores do Curso de Pós-Graduação que estiveram presentes na minha formação e que, contribuíram significativamente para meu crescimento profissional e pessoal, meu carinho e admiração.

Aos meus Colegas e Amigos, agradeço pelo incentivo para que eu seguisse me empenhando em todas as etapas do curso e para que fossem concretizadas da melhor forma possível. Muito obrigado.

## RESUMO

A necessidade de se conseguir bem-estar na vida profissional faz o trabalhador cada vez mais ocupado e preocupado, pensando em novas formas de diversificar ou até de procurar um melhor enquadramento de suas tarefas para que não sobrecarregue o seu dia-a-dia. O objetivo principal deste trabalho foi ampliar o conhecimento a respeito de QVT na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A. Trata-se de um estudo de caso que questionou os 15 funcionários lotados na Agência Empresarial Oeste Catarinense. A coleta de dados deu-se através de questionário com perguntas abertas e fechadas. A técnica de análise de dados utilizada foi a interpretação dos dados a partir das teorias estudadas, possibilitando tanto análises quantitativas quanto qualitativas. Os resultados da pesquisa indicam que a maioria dos funcionários não conhece muito bem o programa de qualidade de vida no trabalho, implantado em julho de 2007 pelo Banco do Brasil S/A, mas consideram possuir qualidade de vida no trabalho. Foram propostas melhorias aos funcionários da Agência com o propósito de que os mesmos possam ter melhor qualidade de vida durante o expediente de trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de vida no trabalho, percepção, funcionários.

## **ABSTRACT**

The necessity to get comfort in the professional life makes the worker more and more busied and worried to think about new shapes to diversify or to look for a better framing of his/her tasks to not overload his/her day by day. The main objective of this work was to blow up the knowledge about QVT in the West Catarinense Business Agency of the Brazil S/A Bank. It's about a case study that questioned fifteen crowded employees in the West Catarinense Business Agency. The fact collection happened through of a questionnaire with open and close questions. The fact analyses technique used was the facts interpretation about the studied theories, to making possible as the quantitatives analyses as qualitatives. The result of this research indicates that the majority employees don't know very well the life's quality program in the work, introduced in July, 2007 by Brazil S/A Bank, but they consider to nave life's quality in the work. It was made improvement for the Agency employees with the intention that the same can have better life's quality during the working's hours.

**KEY-WORDS:** Life's quality in the work, perception, employees.

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1 - Idade.....	30
Gráfico 2 - Tempo de serviço .....	31

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BB – Banco do Brasil S/A

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>13</b>
2.1	QUALIDADE DE VIDA.....	13
<b>2.1.1</b>	<b>Conceito de qualidade de vida</b> .....	<b>13</b>
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	14
<b>2.2.1</b>	<b>Conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT)</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Qualidade de vida no trabalho e saúde</b> .....	<b>15</b>
2.2.2.1	Administração do estresse no trabalho.....	16
2.2.2.2	Equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional.....	18
2.2.2.3	Lazer.....	18
2.2.2.4	Satisfação com o trabalho .....	20
2.3	O MERCADO DE TRABALHO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO.....	20
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO BANCO DO BRASIL S/A.....	21
<b>2.4.1</b>	<b>Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Banco do Brasil S/A.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Estrutura do Programa QVT do Banco do Brasil S/A.....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>26</b>
3.1	O BANCO DO BRASIL S/A .....	27
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>29</b>
4.1	INTERPRETAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS.....	29
<b>4.1.1</b>	<b>Sexo</b> .....	<b>30</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Idade</b> .....	<b>30</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Tempo de trabalho no BB: __ anos</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1.4</b>	<b>Em sua opinião, o que é qualidade de vida?</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1.5</b>	<b>Você considera ter qualidade de vida no seu trabalho?</b> .....	<b>32</b>
<b>4.1.6</b>	<b>Você conhece o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pelo Banco do Brasil S/A?</b> .....	<b>32</b>
<b>4.1.7</b>	<b>Como você percebe as práticas ou políticas adotadas pelo Banco referente à Qualidade de Vida no Trabalho?</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1.8</b>	<b>Você se sente satisfeito/realizado em seu trabalho? Se sua resposta foi sim, descreva as situações ou momentos em que isso mais acontece</b>	<b>33</b>

4.1.9	O que você costuma fazer nos seus momentos de lazer? .....	34
4.1.10	Em sua opinião, o que poderia ser mudado no Banco do Brasil S/A para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense?.....	34
5	CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES .....	36
	REFERÊNCIAS .....	39
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO .....	42
	APÊNDICE B - RESPOSTAS .....	44
	ANEXO A - PROGRAMA DE QVT DO BANCO DO BRASIL S/A.....	50
	ANEXO B - ESTRUTURA DO PROGRAMA QVT DO BANCO DO BRASIL S/A.....	51

## 1 INTRODUÇÃO

A necessidade de conseguir maior bem-estar na vida profissional faz o trabalhador, cada vez mais ocupado, pensar em novas formas de diversificar ou até de procurar um melhor enquadramento de suas tarefas, para que não sobrecarregue o seu dia-a-dia. Aliar satisfação profissional a uma boa qualidade de vida promove a valorização e o comprometimento no ambiente de trabalho onde o profissional encontra-se inserido.

Embasado em uma pesquisa empírica e revisão bibliográfica, este estudo visa ampliar o conhecimento a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A, buscando a percepção dos funcionários da agência sobre o programa, para então propor melhorias.

Sabendo-se que grande parte do tempo útil das pessoas ocorre no ambiente de trabalho, necessário se faz conscientizar os envolvidos, a fim de que o trabalho transcorra num clima de bem-estar e satisfação, evitando-se o estresse e demais conseqüências que podem ser negativas tanto para a saúde do trabalhador, como para a empresa.

Com um serviço diferenciado, a Agência destaca-se por prestar um atendimento especializado a clientes PJ de médio e grande porte, oferecendo serviços sob medida para as necessidades de cada empresa. Envolvido neste segmento, que sem dúvida impulsiona o crescimento econômico regional, o intuito deste trabalho é apresentar a proposta do Banco do Brasil S/A relativa à qualidade de vida no trabalho (QTV) e apresentar percepções dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense a respeito da proposta de QVT no Banco.

Normalmente as empresas procuram buscar alternativas que promovam o envolvimento da força de trabalho em novas formas de organização do trabalho para que os interesses do capital e dos trabalhadores sejam atendidos. Muitas empresas procuram uma maior produtividade e competitividade sem comprometer a qualidade de vida de seus trabalhadores.

O tema deste trabalho foi identificar as opiniões dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A, quanto à qualidade de vida no trabalho.

O problema de pesquisa ficou definido como: De que forma o programa de QVT proposto pelo Banco do Brasil S/A é percebido pelos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense?

O principal objetivo desta monografia foi “ampliar o conhecimento a respeito de QVT na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A”. E os objetivos específicos são: “apresentar a proposta do Banco do Brasil S/A relativa à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” e “apresentar a percepção dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense a respeito da proposta de QVT no Banco do Brasil S/A”.

No momento em que a qualidade de vida no trabalho do capital humano está sendo bastante discutida pela mídia e por organizações, este se torna um trabalho interessante, e necessário é aprofundar o conhecimento de como está a percepção dos funcionários referente à forma do programa de QVT proposta pelo Banco do Brasil S/A, analisando os principais fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho, através do conhecimento da opinião dos colegas do grupo.

Ampliar o conhecimento a respeito da QVT na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A, provocando a reflexão dos funcionários sobre quais atitudes poderiam ser revistas e implementadas para uma melhora na qualidade de vida de cada um na empresa, foi a proposta deste estudo, que visou aprofundar e analisar os dados fornecidos fazendo com que se abrissem caminhos e idéias para uma significativa melhora, aumentando assim, o rendimento e a produtividade dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense.

O método utilizado para a pesquisa foi o Estudo de Caso, pois coleta informações sobre características, percepções ou comportamento de indivíduos ou de grupos de trabalho. O Estudo de Caso se caracteriza pelo uso de coletas e análise de dados qualitativos, podendo também ser usadas as coletas e análises de dados quantitativos de determinadas características de um grupo de pessoas. O tipo utilizado foi o descritivo. A técnica para coleta de dados utilizada foi o questionário com perguntas abertas e algumas fechadas, realizada no próprio ambiente de trabalho. Os questionários foram aplicados aos 15 funcionários locados na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A no mês de agosto de 2007.

A ordem dos capítulos deste trabalho acontece da seguinte maneira: inicialmente a introdução, após a fundamentação teórica onde são encontrados os seguintes tópicos que iniciam com o assunto Qualidade de Vida, seguido por

Qualidade de Vida no Trabalho, depois o Mercado de Trabalho do Setor Bancário Brasileiro e Qualidade de Vida no Banco do Brasil S/A. Na seqüência está a metodologia utilizada, a análise dos resultados pesquisados, e finalizando com as contribuições e conclusões seguidas das referências bibliográficas. Como apêndices aparecem modelo do questionário aplicado e respostas obtidas e como anexos constam o Programa de QVT do Banco do Brasil S/A e sua Estrutura.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Este capítulo contém os principais conceitos relacionados ao tema deste trabalho, começando pelo assunto Qualidade de Vida, seguido de Qualidade de Vida no Trabalho, explicando o que a qualidade de vida no trabalho tem a ver com a saúde; a importância da relação de Equilíbrio entre a Vida Pessoal e Profissional. Também conceitua Lazer, Satisfação com o Trabalho; Mercado de Trabalho do Setor Bancário Brasileiro; Histórico da Qualidade de Vida no Banco do Brasil S/A, passando pelo Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Banco do Brasil S/A e finaliza com a Estrutura do Programa QVT do Banco do Brasil S/A.

### **2.1 QUALIDADE DE VIDA**

Antes de falar em QVT faz-se necessário saber o que é qualidade de vida. A qualidade de vida no trabalho é uma extensão da qualidade de vida que um indivíduo apresenta fora do local de trabalho.

#### **2.1.1 Conceito de qualidade de vida**

Ter qualidade de vida é uma exigência muito pessoal. As pessoas são resultado do que fazem e do que já fizeram. O momento presente é único e não volta mais, então para garantir uma vida com satisfação o indivíduo deve primeiramente cuidar de sua qualidade de vida.

Por qualidade de vida entendemos o viver que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde. Para que a pessoa possa ser considerada como tendo uma boa qualidade de vida, torna-se necessário que ela tenha sucesso em todos esses quadrantes. Não adianta você ter muito sucesso só na carreira, ou só na área social e não ter nas outras áreas (LIPP, 1996, p. 42).

Não se pode definir a qualidade de vida com apenas uma só variável, o indivíduo deve estar bem socialmente, no trabalho, ter saúde e afeto. Quanto mais equilibradas estiverem estas variáveis na vida do indivíduo, mais próximo de uma melhor qualidade de vida ele estará. As variáveis tendem a crescer

proporcionalmente.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Zelar pelos talentos humanos torna-se cada vez mais uma questão de competitividade para as organizações que querem se destacar da concorrência, pois se pode visualizar que o universo corporativo já sabe reconhecer que o diferencial do negócio está diretamente ligado ao ser humano. A preocupação com os colaboradores deve ir muito além do desenvolvimento dos profissionais e de uma oferta atrativa de remuneração.

[...] para alcançar 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 (CHIAVENATO, 2000, p. 295).

Compreende-se que a qualidade de vida no trabalho é tão importante quanto o lucro que o proprietário da empresa tem com o desempenho dos funcionários. Não havendo um bom desempenho destes, conseqüentemente não haverá lucro ou pelo menos não haverá o lucro desejado. Se os funcionários encontram-se motivados a trabalhar estarão produzindo mais do que se estivessem se sentindo desmotivados.

Mas para um bom atendimento do cliente é imprescindível que as organizações valorizem principalmente o seu funcionário, pois é através dele que o produto ou serviço será exposto ao mercado. Com a ampliação da visão das responsabilidades em sua política de recursos humanos, uma empresa influencia positivamente a melhoria da qualidade de vida oferecida a seus colaboradores.

### 2.2.1 Conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT)

Existem várias formas de conceituação de Qualidade de Vida no Trabalho, pois é um assunto muito amplo e complexo. Em termos gerais a conceituação da grande maioria dos autores é muito parecida uma da outra no que se refere ao assunto QVT.

[...] Walton forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre Qualidade de Vida no Trabalho com oito categorias conceituais como critérios de QVT, incluído: compensação justa e adequadas condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social na organização, constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida do indivíduo, e relevância social no trabalho (WALTON, 1975 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 32).

Dentre vários conceitos disponíveis optou-se, para este trabalho, pelo conceito de Walton, pois abrange uma ampla categoria de critérios. A qualidade de vida não pode ser definida como apenas remuneração, saúde, ou somente oportunidades, mas sim vários fatores que unidos fazem a vida do funcionário mais próspera, contribuindo para melhor atender suas necessidades.

Segundo Fernandes (1996, p. 40): “O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa”.

A humanização no trabalho é algo muito relevante quando se fala em QVT, uma vez que o funcionário precisa, além de possuir condições de trabalho, ser respeitado e ouvido, pois isso motiva o trabalhador. Um trabalhador motivado traz benefícios a si próprio e a organização como um todo.

## **2.2.2 Qualidade de vida no trabalho e saúde**

Tratando-se de QVT um assunto que vem cada vez mais tomando espaço na mídia é a questão da saúde do trabalhador. Um profissional em más condições de saúde pode não render o suficiente para o bom atendimento das metas da organização.

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT (...), envolve não só os aspectos físicos e ambientais, mas também a saúde do trabalhador, dentro e fora do local de trabalho, procurando estabelecer um equilíbrio entre dois interesses freqüentemente antagônicos: de um lado, o bem-estar no ambiente de trabalho; e, do outro, o interesse da organização em obter melhores níveis de qualidade e produtividade a fim de ampliar a participação no mercado e levar a lucratividade ou resultados (AMORIM, 2007).

Para o bom desempenho de uma atividade é de fundamental importância



observar como está a saúde do trabalhador. Caso o trabalhador não esteja bem de saúde poderá haver uma influência negativa também na qualidade de vida dele.

Para Silva e De Marchi (1997, p. 25): “A relação entre saúde e qualidade de vida parece óbvia: o próprio senso comum nos diz que ter saúde é a primeira e essencial condição para que alguém possa qualificar sua vida como de boa qualidade”.

Mas a prioridade fica a cargo de cada integrante da organização. Ainda para Silva e De Marchi (1997, p. 25): “[...] o que parece óbvio e claro nem sempre o é, na realidade. Tanto a concepção de saúde como a de qualidade de vida comportam discussões e interpretações diversas”.

#### 2.2.2.1 Administração do estresse no trabalho

Assunto de grande repercussão atual, o estresse no trabalho é responsável pela grande maioria de funcionários exaustos e com baixa condição para executar atividades de sua competência.

Segundo Robbins (2004, p. 548): “O estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demandada em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

Os sinais de estresse são de fácil reconhecimento e com sintomas bem definidos, mas infelizmente o indivíduo que se encontra estressado é na maioria das vezes o primeiro a querer negá-lo. Pode-se reconhecer uma pessoa que precise de ajuda antes mesmo que ela o faça.

Alguns sinais de estresse ficam ocultos ou têm aspectos sutis. A ansiedade pode ou não ser visível para outros; perturbações estomacais, dor de cabeça, exaustão e muitos outros sintomas físicos provavelmente só são conhecidos pela pessoa que os manifesta. Até a distração e a incapacidade de concentrar-se numa tarefa podem passar despercebidos pelos outros durante muito tempo (COHEN; FINK, 2003, p. 191).

Os sinais que o autor comenta são notáveis no ambiente de trabalho. Mas é real a necessidade de profissionais que detectem esses sinais quando eles começam a aparecer. Não se pode deixar a mercê do senso comum uma pessoa que passa por uma doença relevante. O estresse de um funcionário pode levar os

demais a problemas sérios quanto ao desempenho de funções. Pois essa doença atinge diretamente o relacionamento com os demais funcionários e depois causa sintomas físicos igualmente prejudiciais. Faz-se necessária à abordagem individualizada por técnico competente. Isso depende inclusive da organização da empresa.

Os agentes estressantes ligados ao trabalho têm origens diversas. Podem residir em condições externas, resultantes, por exemplo, da conjuntura econômica, da ameaça de falência da empresa, do medo de perder o emprego, e até, da falta de condições materiais e ambientais para desenvolver adequadamente o trabalho (SILVA; DE MARCHI, 1997, p. 90).

O indivíduo deve estar ciente de que, acima de tudo, para estar bem de saúde faz-se necessário estar bem intrinsecamente, ou melhor, consigo mesmo.

No entanto, a mais importante fonte de tensão é, sem dúvida, nossa condição interior. A incapacidade de estar em paz conosco mesmos não somente confere ressonância e amplia os malefícios [...], como dá origem aos dois mais importantes aspectos do estresse ocupacional: a insatisfação profissional e as perturbações neuróticas no relacionamento com outras pessoas, sejam elas clientes ou companheiros de trabalho [...] (SILVA; DE MARCHI, 1997, p. 90).

Quando o indivíduo começa a ser medido apenas como um valor econômico para a organização, para a qual a visão do “ser sentimental” fica de lado, as conseqüências começam a aparecer em forma de desmotivação e insatisfação com o trabalho, podendo num futuro mais próximo afetar o restante da equipe.

As transformações na organização do trabalho experimentadas pelo setor bancário foram, inicialmente, lentas e graduais. Entretanto, com o uso intensivo das novas tecnologias de automação bancária e de novas formas de gestão do trabalho, essas mudanças passaram a ocorrer em maior velocidade. Os trabalhadores bancários passaram a submeter-se à velocidade, auxiliados pelas novas tecnológicas, necessitando, com isso, adaptar-se às mudanças (BESSI; GRISCI, 2004).

As constantes transformações advindas de uma economia cada vez mais competitiva fazem com que o trabalhador tenha que estar em constante aprendizado. A tecnologia, por exemplo, atingiu muitos funcionários com mais tempo de banco, fazendo-os ir atrás de conhecimento tecnológico para melhor atender aos clientes, já os funcionários mais novos, por ser mais recente, na maioria das vezes encontram menos dificuldades em se adaptar à tecnologia.

O aumento da cobrança por resultados, as freqüentes mudanças econômicas e do setor bancário e as constantes adaptações às novas formas de trabalho exigem cada vez mais dos funcionários trazendo conseqüências à sua saúde, sendo necessário redobrar o cuidado com alguns sintomas de estresse para mais tarde não ser causa de danos maiores ao trabalhador e, conseqüentemente, a toda organização.

#### 2.2.2.2 Equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional

É possível notar a preocupação das pessoas em conciliar a vida profissional com a vida pessoal. A competitividade atual obriga as pessoas a trabalharem horas além da sua carga horária normal e, desta forma, deixam em segundo plano sua vida pessoal.

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).

O cotidiano está cada vez mais sobrecarregado de compromissos com a escola dos filhos, com afazeres domésticos, compromissos na igreja, na família em geral e, ainda, no trabalho, pois sem ele nada na vida funciona. Essa atribuição de afazeres traz à tona o estresse que toma conta do trabalhador, principalmente aquele que é responsável. Então, ao estar no trabalho o funcionário tem que estar num ambiente do qual goste e que não represente perigo. As pessoas têm que gostar do que fazem, e, quem é responsável por este gostar é o dono da empresa. Ele tem que ser competente a ponto de fazer o trabalho se tornar algo prazeroso e entender a conciliação que deve ser feita entre a jornada de trabalho e a vida do funcionário fora dela.

A conscientização das pessoas da necessidade de conciliar a vida pessoal e profissional fará com que se tenham excelentes profissionais na organização, porém, caso isso não ocorra aumentará o estresse e comprometerá sua vida.

#### 2.2.2.3 Lazer

Com a cobrança no trabalho se tornando cada vez maior, uma excelente

opção para evitar o sedentarismo pode ser as fontes de lazer. As atividades de lazer podem variar muito de uma para a outra.

Conforme De Masi (2000, p. 171), “No futuro, seremos cada vez mais sedentários, no que diz respeito ao trabalho, e cada vez mais nômades, no que concerne ao lazer”.

As pessoas tendem relacionar o trabalho com lazer em três padrões:

- padrão de extensão: consiste em possuir atividades de lazer que muitas vezes são iguais em conteúdo às atividades da pessoa no trabalho, não fazendo uma distinção nítida entre o que é considerado trabalho e o que é considerado lazer e tendo o interesse central da vida na área do trabalho ao invés de na família ou no lazer propriamente dito;
- padrão de neutralidade: consiste em possuir atividades de lazer que, de alguma forma, são diferentes do trabalho, fazendo uma distinção entre o trabalho e o lazer e em ter como interesse central de vida a família ou o lazer mais do que a área de trabalho;
- padrão oposição: as atividades de lazer são completamente diferentes do trabalho, existe uma delimitação nítida entre um e outro e o interesse central na vida está na área fora do trabalho (SMITH apud LAKATOS, 1997, p. 162-163).

Fica evidente a importância de se compreender a relação entre trabalho e lazer, pois é impossível tentar resolver a questão de lazer sem conhecer o significado da atividade profissional na vida de cada funcionário.

A pressão no trabalho seja pelas metas a serem atingidas ou até pela responsabilidade que determinado serviço possa exigir, pode gerar um desconforto, que se for de maneira contínua, começa a trazer conseqüência na vida do trabalhador, podendo gerar estresse, depressão e diminuir a qualidade de vida do trabalhador. Uma das melhores formas da prevenção desses sintomas são as atividades de lazer.

A prática de atividade física deve, [...], ter uma freqüência de 3 vezes por semana, no mínimo, por meio de atividade de longa duração (30 minutos, no mínimo) e baixa intensidade de esforço. Os mais adequados são os exercícios aeróbicos (caminhada, ciclismo, natação, corrida de baixa intensidade), que fornecem um bom condicionamento cardiovascular, protegendo o coração e melhorando a saúde e o bem-estar (SILVA; DE MARCHI, 1997, p. 120).

O lazer pode ser feito individualmente ou até com o próprio grupo de trabalho proporcionando também o entrosamento entre a equipe. Mas deve-se lembrar sempre que, conforme visto, as atividades de lazer são fundamentais para se alcançar uma boa qualidade de vida.

#### 2.2.2.4 Satisfação com o trabalho

As atitudes dos trabalhadores influenciam na maneira de ele agir perante uma determinada situação no ambiente de trabalho. A qualidade de vida de um funcionário tende a diminuir caso ele esteja insatisfeito em relação a algum fator que lhe incomode. Pode ser através de metas elevadas, barulho excessivo, problemas de saúde, estresse ou outras várias causas.

O termo satisfação com o trabalho se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com o 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 (ROBBINS, 2004, p. 67).

Quando um funcionário começa a apresentar atitudes suspeitas no trabalho, pode ser que há alguma coisa que não lhe esteja satisfazendo, agravando este quadro de insatisfação começa a afetar a qualidade de vida deste funcionário.

A empresa deve dar espaço e oportunidade aos funcionários, possibilitando que o nível de satisfação do profissional no trabalho aumente, pois pessoas mais satisfeitas tornam-se mais produtivas. Isso reflete nos resultados da empresa e acaba criando um círculo no qual todos saem ganhando.

### 2.3 O MERCADO DE TRABALHO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

O setor bancário brasileiro sofreu uma grande evolução nas últimas décadas com a inserção tecnológica. Outro fator que fez o setor bancário evoluir nas últimas décadas foi a globalização. Para acompanhar este desenvolvimento fez-se necessário também a evolução do conhecimento dos funcionários.

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).

O trabalhador do setor bancário precisou estar cada vez mais preparado para desempenhar diferentes funções em um menor espaço de tempo. A função de

bancário trouxe ao funcionário uma nova percepção da grande importância que seu trabalho tem perante a sociedade, com o conhecimento tecnológico sendo fundamental para o bom desenvolvimento de suas atividades.

Conforme ressalta Segnini (1998, p. 21):

O sistema financeiro brasileiro é um dos mais informatizados do mundo e a categoria bancária apresenta alto nível de escolaridade, sobretudo se comparada 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 terceiro grau.

Pode-se constatar a mudança do perfil do bancário: do administrador com conhecimento sobre todo o processo de trabalho desempenhado no banco, com grande perspectiva de carreira, detentor de um elevado status social, a um funcionário com pouca qualificação, com tarefas simples e muitas vezes repetitivas. “O perfil dos bancários altera-se, passando a representar uma categoria jovem, e a ‘profissão’ bancário torna-se transitória, servindo apenas como um meio para terminar os estudos” (PENELLA, 2000, p. 50).

[...] embora a empresa esteja realizando um esforço acentuado para impedir o acesso de um número elevado de pessoas ao interior das agências, as filas permanecem. Isso se deve ao fato de a empresa trabalhar com um público variado de clientes (que possuem conta ou que simplesmente vão até o banco para receber algum benefício social) e da dificuldade que um grande número deles possui de absorver as inovações tecnológicas (BESSI; GRISCI, 2004).

A função do trabalhador bancário alterou-se. Saber informática tornou-se essencial para um funcionário que queira trabalhar no ramo bancário, algo que antigamente devido à baixa informatização, não era a fundamental maneira de obtenção de informações.

## 2.4 QUALIDADE DE VIDA NO BANCO DO BRASIL S/A

Nos últimos anos, o Banco do Brasil S/A vem trabalhando e intensificando as ações vinculadas especificamente à questão da qualidade de vida no trabalho. Em 2003, buscando compatibilizar as estratégias da organização com as demandas do mercado, os desafios da conjuntura político-econômica e as obrigações da Empresa

com seus acionistas, em especial com o maior deles, o Governo Federal, criou um espaço democrático favorável a uma construção estratégica participativa. Realizou o denominado 4º Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.

A metodologia foi a mais desafiadora possível: ouvir os funcionários, por meio de um sistema de representação democrática, para discutir e reconstruir sua política de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental. Muitos assuntos foram abordados, entre eles a importância de investimentos em qualidade de vida no trabalho. Apesar de todos os benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil S/A, o 4º Fórum, no entanto, deixou claro o desejo do funcionalismo de que a Empresa realizasse investimentos complementares em atividades físicas e ações de estímulo à alimentação balanceada.

Foi nesse contexto que iniciou um programa estruturado de qualidade de vida no Banco do Brasil S/A, focado inicialmente na ascensão da saúde de seus funcionários.

Os primeiros passos desse Programa foram iniciados em março de 2004, quando se iniciou um plano piloto envolvendo funcionários da Sede, em Brasília, e de 32 agências de 06 estados. Foram beneficiadas mais de três mil pessoas, entre funcionários, estagiários e participantes do programa Adolescente Trabalhador. As ações implementadas incluíram: ginástica laboral (15 minutos por dia no ambiente e horário de trabalho do funcionário); caminhadas aos fins-de-semana; massagem expressa individual durante o expediente; lanche saudável; criação da página de Qualidade de Vida na intranet com informações sobre saúde, alimentação, atividade física, práticas antiestresse, entre outras; bem como Espaços de Qualidade de Vida.

Conforme dados da intranet do Banco do Brasil S/A<sup>1</sup>, “uma pesquisa de avaliação realizada junto aos funcionários que participaram do plano piloto revelou o impacto positivo do Programa Qualidade de Vida do Banco do Brasil 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), maior disposição, motivação e percepção da valorização de funcionários e colaboradores. Para complementar essa avaliação, obtendo mais subsídios para a formatação do Programa, foi realizada nova pesquisa, desta vez junto a funcionários que não haviam participado do Piloto.

---

<sup>1</sup> BANCO DO BRASIL S/A (<http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp>).

Coube ao Instituto Vox Populi, em janeiro de 2005, captar a percepção do funcionalismo sobre o tema. Os resultados apontaram para a importância de estender as ações do Piloto a toda a Empresa. A partir daí o Programa entrou em fase de ajustes e verificação de disponibilidade orçamentária”.

Em 2007, com uma proposta mais ampla o Banco do Brasil S/A obteve aprovação para que ela fosse implementada em todas as dependências do Banco.

#### **2.4.1 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Banco do Brasil S/A**

Pensando em propor uma melhor qualidade de vida aos funcionários, o Banco do Brasil S/A vem implantando um programa direcionado às melhores condições do trabalhador no ambiente de trabalho.

Segundo informações encontradas na intranet do Banco do Brasil S/A<sup>2</sup>, “O Programa QVT – Qualidade de Vida no Trabalho, lançado no mês de julho de 2007, oferece continuidade a um projeto Piloto implementado no decorrer de 2004 e contém ações solicitadas pelo funcionalismo em diversas oportunidades: 4º Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental (2003); pesquisa qualitativa interna realizada pelo Instituto Vox Populi (2004); avaliação do Piloto por funcionários (2004) e administradores (2005) e em Grupos de Discussão na Intranet sobre o tema. O QVT proposto pelo Banco do Brasil S/A, representa o grau em que os funcionários da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho na empresa, sendo resultante de diversos fatores, tais como condições de saúde e segurança, remuneração, oportunidades de ascensão profissional e de crescimento pessoal, dentre outros”.

Também conforme dados encontrados na intranet do Banco do Brasil S/A<sup>2</sup>, “o Banco do Brasil vem desenvolvendo esses fatores por intermédio das políticas e programas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental, dentre as quais, podemos citar: remuneração baseada no mercado, programa de participação nos lucros e resultados, ponto eletrônico, programa de ascensão profissional, universidade corporativa, programa de reconhecimento, ouvidoria interna, participação nos planos de saúde e previdência privada, linhas de crédito especiais para funcionários e programas sociais relevantes voltados para a comunidade, que repercutem positivamente no orgulho de se trabalhar na Empresa. São benefícios

---

<sup>2</sup> BANCO DO BRASIL S/A (<http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp>).



que vão além do simples cumprimento da legislação trabalhista. O Programa QVT está inserido nesse contexto. É mais uma iniciativa da Empresa em favor das demandas de seus funcionários”.

#### **2.4.2 Estrutura do Programa QVT do Banco do Brasil S/A**

O Programa de Qualidade de Vida do BB tem como objetivo promover qualidade de vida no trabalho dos funcionários e seus colaboradores, com foco no estímulo aos cuidados com a saúde e na adoção de hábitos saudáveis. Tem como pressupostos: Ser uma ação institucional; respeitar a diversidade do público em suas variações culturais, diferenças regionais e interesses coletivos; considerar a educação continuada como caminho para a adoção de estilo de vida saudável; pressupor que a adesão às ações do Programa é voluntária e co-responsabilizar os funcionários e colaboradores pelos cuidados com sua saúde e segurança no trabalho.

O Programa baseia-se em ações de Comunicação Interna, Educação, Experimentação e Suporte.

A **Comunicação Interna** dá visibilidade às políticas, programas e benefícios existentes no Banco do Brasil S/A que contribuem para a QVT, assim como às novas ações que integram o Programa QVT.

Quanto às iniciativas associadas à **Educação**, estas conduzem a capacitação do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no trabalho e a elevação de sua qualidade de vida. Pode-se citar algumas iniciativas que são: O Programa de Educação em Saúde e Segurança do Trabalhador do Banco do Brasil S/A, a página de qualidade de vida no trabalho, os grupos de discussão nas campanhas de saúde e segurança do trabalho e o Serviço de Consultoria.

A ação **Experimentação** refere-se a iniciativas realizadas no ambiente do Banco que estimulam a adoção de hábitos saudáveis, como: a verba QVT, a semana de qualidade de vida no trabalho e espaços de qualidade de vida com iniciativa das próprias dependências.

E por último aparece a ação **Suporte**, onde se compreendem as iniciativas que proporcionam aos funcionários e colaboradores acesso a cuidados com a saúde fora do ambiente/expediente de trabalho com preços diferenciados. Incluem-se nesta ação: Clube de convênios, grupo vida saudável (GVS) e corridas de rua.

Os lançamentos dessas ações seguirão cronograma para o biênio 2007/2008, de modo que o Programa esteja constantemente se renovando. A primeira ação, que é a atomização da verba QVT para todas as dependências do Banco já foi lançada em agosto de 2007. A estrutura do Programa QVT do Banco do Brasil S/A encontra-se melhor detalhada no anexo B desta monografia.

### 3 METODOLOGIA

O método utilizado foi para a pesquisa foi o Estudo de Caso, pois busca informações sobre características, percepções ou comportamento de indivíduos ou de grupos de trabalho.

O método de estudo de caso é utilizado quando o pesquisador deseja analisar um determinado fenômeno em uma ou mais organizações. O fenômeno pode ser um processo relacionado à operação do negócio, ou relacionado à tomada de decisão, ou o comportamento de indivíduos ou grupos no seu trabalho (UFRGS, 2007).

O Estudo de Caso utilizado foi do tipo descritivo, com estudo de caso único. Segundo UFRGS (2007) o estudo de caso do tipo descritivo: “Têm como objetivo descrever de modo sistemático o fenômeno estudado na organização de referência (processos, comportamentos, situações,...), valendo-se de múltiplas fontes de dados e de diferentes métodos de coleta”.

Como técnica para coleta de dados foi utilizado o questionário com perguntas abertas e perguntas fechadas, realizado no próprio ambiente de trabalho, aplicado no mês de agosto de 2007 aos 15 funcionários locados na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A.

Segundo 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 pelo informante, sem a presença do pesquisador”.

Para a confecção do questionário procurou-se uma linguagem simples e objetiva para que o respondente compreendesse com clareza o que estava sendo perguntado.

Ainda para Beuren (2003) as questões podem ser abertas ou fechadas. Quando abertas permitem que o informante expresse sua opinião em relação ao assunto livremente, [...]. Quando fechadas possuem um conjunto de alternativas para que seja escolhida a melhor em relação ao ponto de vista do respondente.

Para as informações básicas foram usadas perguntas fechadas e para se obter maior riqueza nas informações relacionadas à qualidade de vida no trabalho decidiu-se pelas perguntas abertas. Na elaboração das perguntas do questionário, foi observado que, de forma clara e sucinta, as perguntas se aproximem às

respostas e aos objetivos pré-estabelecidos.

Trabalhou-se também com dados primários, sendo coletados dados a partir de questionários aplicados pelo próprio pesquisador. Como fonte de dados utilizou-se o questionário. A técnica de análise de dados utilizada foi à interpretação dos dados a partir das teorias estudadas, possibilitando tanto análises quantitativas quanto análises qualitativas.

### 3.1 O BANCO DO BRASIL S/A

O Banco do Brasil com uma grande e sólida estrutura conseguiu ao longo dos tempos atingir grandiosos índices de lucratividade e desenvolvimento. Possui uma marca fortemente consolidada no mercado internacional, com agências instaladas no mercado nacional e internacional.

De acordo com o Banco do Brasil S/A (2007) sua missão é:

Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País. Com 24,6 milhões de clientes correntistas, 15,1 mil pontos de atendimentos em 3,1 mil cidades e 22 países, o Banco do Brasil é hoje a maior instituição financeira do País, atendendo a todos os segmentos do mercado financeiro. Em 198 anos de existência, o primeiro Banco a operar no País coleciona histórias de pioneirismo e liderança.

O Banco do Brasil S/A mantém constante preocupação e comprometimento com seus princípios e com o bom relacionamento com o cliente investindo na melhora do atendimento e também muito investimento em tecnologia.

Sobre o Banco do Brasil S/A (2007):

[...] foi o primeiro a entrar para a bolsa de valores; a lançar cartão de múltiplas funções; o serviço de mobile banking, a se comprometer com uma Agenda 21 Empresarial e a aderir aos Princípios do Equador. Hoje é líder em ativos, depósitos totais, câmbio exportação, carteira de crédito, base de correntistas, rede própria de atendimento no país, entre outros. Essas vitórias são resultado dos investimentos em tecnologia, do treinamento de 82,5 mil funcionários, da estratégia de segmentação dos mercados, do atendimento especializado e da busca constante por eficiência. Tudo isso, aliado à tradição da Empresa, fez do Banco do Brasil uma organização ágil, moderna e competitiva, com capacidade de atender as mais diversas demandas de negócios do País.

O Banco do Brasil sustenta-se em três pilares que são: Atacado (com as Agências Corporate e Empresariais), Varejo e Governo. Conforme consta no Livro de Instruções Codificadas (LIC) do Banco do Brasil S.A. (2007) uma “Agência Empresarial é uma Unidade Organizacional do Nível Operacional dedicada a atender empresas ou grupos empresariais identificados como sendo do Segmento Médias e Grandes Empresas”.

Com todo esse potencial faz-se necessário manter uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho entre aqueles colaboradores que atendem aos clientes, dando sustentação ao bom desenvolvimento e ajudando no cumprimento de metas, que são os funcionários do Banco do Brasil S/A.

Pensando na importância destes colaboradores, o questionário foi aplicado em agosto de 2007 para um total de 15 funcionários lotados na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A, situada na rua Marechal Deodoro, 400-E, no Edifício Executivo Piemonte, 1º andar, centro da cidade de Chapecó-SC.

Com seus trabalhos iniciados em 21 de janeiro de 2005, a Agência Empresarial Oeste Catarinense é considerada uma agência muito nova, pois possui pouco mais de dois anos e meio. Pertencendo ao pilar Atacado, hoje com 4 carteiras empresariais e 2 corporate, a Agência possui um setor de atendimento, um setor de operações e seis carteiras, cada uma formada por um gerente de contas e um assistente de negócios, para atendimento aos seus clientes PJ.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Há várias formas de analisar e interpretar os dados obtidos na pesquisa. Para Vergara (2003) “análise dos dados é a parte na qual se explica para o leitor como se pretende tratar os dados coletados, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto”.

Na análise qualitativa procura-se argumentar a especialidade do projeto de investigação próprio das ciências sociais e humanas pressupondo o entendimento e a adoção de um método que seja apropriado para respeitar as devidas singularidades. Na análise quantitativa utiliza-se o procedimento estatístico garantindo a precisão dos dados obtidos e diminuindo a margem de erro na pesquisa.

Nesta pesquisa serão utilizadas análises qualitativas e quantitativas das informações, com base nestas análises foi possível realizar o cruzamento de dados, no intuito de apresentar os resultados. A estruturação dos dados coletados foi formatada a partir dos questionários recebidos. Foram analisados os dados e percepções de cada questionário, tabulando-se as respostas das questões fechadas em percentuais. As respostas das questões abertas foram transcritas e analisadas, sendo que não houve identificação individual.

A estruturação dos dados coletados foi formatada a partir dos questionários recebidos. Foram analisados os dados e percepções de cada questionário. As respostas das questões abertas foram tabuladas, e não houve identificação individual.

### **4.1 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS**

A técnica para coleta de dados utilizada foi o questionário com perguntas abertas e fechadas, realizada no próprio ambiente de trabalho. Os questionários foram aplicados aos 15 funcionários locados na Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A. Os questionários foram entregues aos funcionários no dia 16 de agosto de 2007 e recolhidos no dia 27 de agosto de 2007. Apenas um respondente não devolveu o questionário.

Respostas:

#### 4.1.1 Sexo

Existem oito funcionários do sexo feminino e seis do sexo masculino.

Nas informações coletadas verificou-se o predomínio dos funcionários do sexo feminino, mas a diferença no número de funcionários do sexo masculino para o feminino é muito pouca. Percebeu-se que houve uma significativa evolução da mão-de-obra feminina nas últimas décadas sendo que antes o predomínio do sexo masculino no trabalho era mais acentuado. O sexo feminino vem ganhando cada vez mais espaço no mercado de trabalho.

#### 4.1.2 Idade

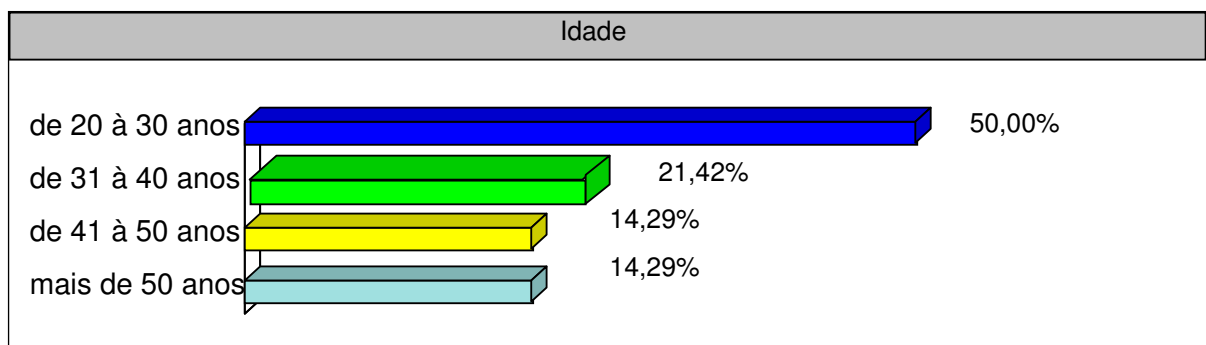


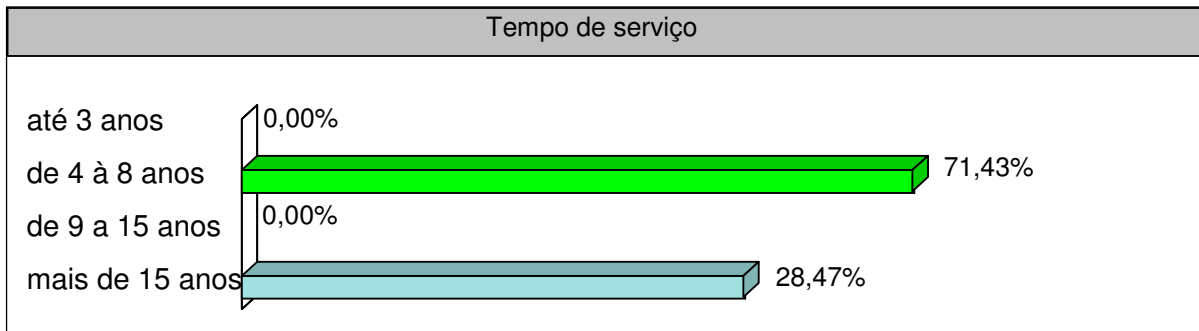
Gráfico 1 - Idade

A Agência é composta por 7 funcionários com idade entre 20 a 30 anos; 3 funcionários com idade entre 31 a 40 anos; 2 funcionários com idade entre 41 a 50 anos; e 2 funcionários com mais de 50 anos.

Constatou-se que na maioria dos funcionários na faixa de 20 a 30 anos, são funcionários novos que entraram nos últimos concursos realizados pelo BB.

A renovação no mercado de trabalho ficou muito evidente com a maciça entrada de funcionários jovens e a conseqüente saída dos funcionários com mais tempo de serviço, que foram se aposentando e/ou buscando novas alternativas profissionais. Por um lado a Agência ganha mais idéias inovadoras com os mais novos e perde em experiência com a saída dos funcionários mais antigos.

#### 4.1.3 Tempo de trabalho no BB: \_\_ anos



**Gráfico 2 - Tempo de serviço**

A Agência possui uma pessoa que trabalha no Banco do Brasil S/A há 4 anos; 2 pessoas há 5 anos; 7 pessoas há 7 anos; 1 há 22 anos; 1 há 25 anos; 1 há 29 anos; e 1 há 30 anos. Juntando-se alguns dados, verificou-se que 70 % dos funcionários da Agência trabalham de 4 há 8 anos no Banco do Brasil S/A.

No gráfico 2, percebeu-se que a empresa é constituída na sua maioria de funcionários com tempo de serviço entre 4 a 8 anos, considerados funcionários novos, entretanto, seguido de uma pequena quantidade de funcionários que trabalham no Banco do Brasil S/A há mais de 15 anos.

Com um quadro reduzido, houve a necessidade do Banco do Brasil S/A contratar novos funcionários. Esta necessidade deu início à realização de um concurso seletivo há aproximadamente sete anos.

Novos funcionários deram um novo ânimo e trouxeram idéias inovadoras à empresa o que aliado ao exímio conhecimento dos mais antigos, elevou o grau de competência existente.

Passa-se a partir para uma breve análise das respostas das questões abertas aplicadas aos funcionários da Agência através do questionário. Para as questões a seguir pediu-se a opinião dos funcionários da Agência deixando a eles total liberdade de expressão e a garantia de que não haveria identificação individual.

#### 4.1.4 Em sua opinião, o que é qualidade de vida?

Os funcionários admitem que ter qualidade de vida é ter saúde tanto física quanto psicológica, é chegar no final do expediente de serviço e dizer que conseguiu cumprir com suas obrigações profissionais, é ser feliz, é ter tempo para a família,



dispor de horários para praticar esportes, viver com higiene, usufruir os prazeres da vida, ter motivação para fazer as coisas e estar realizado profissionalmente.

Verificou-se uma grande variedade de opiniões referentes ao conceito qualidade de vida. Os funcionários descreveram suas opiniões de maneira simples, mas bem abrangente. Uma resposta que chamou atenção foi a de que ter qualidade de vida é fazer o que gosta e gostar do que faz. Essa resposta serve como base para muitos outros fatores, como os fatores motivacionais, emocionais e de relacionamento, uma vez que se um indivíduo faz o que gosta, tende a se sentir bem com seus colegas, clientes e familiares. E se o mesmo gosta do que faz, a tendência é que desempenhe suas atividades com maior dedicação, responsabilidade e como consequência alcance sucesso nos resultados de suas atribuições.

#### **4.1.5 Você considera ter qualidade de vida no seu trabalho?**

Observou-se que 9 funcionários concordaram totalmente que possuem qualidade de vida no trabalho. Em determinadas respostas foi possível observar que algumas melhoras poderiam ser feitas, segundo funcionários, alguns acham que se deve criar um clima mais harmonioso entre os colegas, que o salário deveria melhorar, que podem ser revistas às cobranças das metas por parte do BB e que há necessidade de um aumento no número de funcionários da Agência para que se possa prestar um atendimento ainda melhor aos clientes.

#### **4.1.6 Você conhece o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pelo Banco do Brasil S/A?**

Oito funcionários responderam já conhecer o programa de QVT desenvolvido pelo Banco do Brasil S/A, 3 disseram que conhecem, mas não com profundidade, ou seja, superficialmente. Um fato importante observado é que dos respondentes, 3 disseram não conhecer o programa e 1 destes disse que nunca ouviu falar no programa.

Segundo dados da intranet do Banco do Brasil S/A<sup>3</sup> o “Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi lançado no mês de julho de 2007 e oferece

---

<sup>3</sup> BANCO DO BRASIL S/A (<http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp>).

continuidade a um projeto Piloto implementado no decorrer de 2004 que contém ações solicitadas pelo funcionalismo em diversas oportunidades: 4º Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental (2003); pesquisa qualitativa interna realizada pelo Instituto Vox Populi (2004); avaliação do Piloto por funcionários (2004) e administradores (2005) e em Grupos de Discussão na Intranet sobre o tema”.

Observou-se que o QVT do Banco do Brasil S/A foi lançado apenas em julho de 2007, provavelmente seja este o principal motivo de que alguns funcionários o conhecem parcialmente ou o desconhecem.

#### **4.1.7 Como você percebe as práticas ou políticas adotadas pelo Banco referente à Qualidade de Vida no Trabalho?**

Notou-se que alguns funcionários acham que o Banco do Brasil S/A vem se esforçando para melhorar a QVT de seus funcionários, alguns acham interessante as medidas que o Banco do Brasil S/A vem tomando, outros consideram importante a preocupação do Banco do Brasil S/A em evitar o estresse no trabalho e as medidas de prevenção à LER e DORT, mas para uma considerável parcela dos respondentes o Banco do Brasil S/A deve se preocupar mais com as práticas de QVT, não deixar só no papel, alguns acham as práticas do Banco do Brasil S/A, até o momento, improdutivas e há quem diga que como o processo está em fase inicial, deve-se ter calma esperando os resultados das ações propostas pelo BB para então analisar o impacto dos benefícios aos trabalhadores.

#### **4.1.8 Você se sente satisfeito/realizado em seu trabalho? Se sua resposta foi sim, descreva as situações ou momentos em que isso mais acontece.**

Oito funcionários consideram-se satisfeitos com o seu trabalho. Quatro funcionários responderam que estão parcialmente satisfeitos, outros se consideram satisfeitos/realizados com o seu trabalho quando há reconhecimento dos seus superiores hierárquicos e seus colegas, quando eles próprios superam seus limites, quando atendem e negociam com os clientes e quando conseguem concretizar um negócio.

Esta questão fez com que os funcionários refletissem sobre os momentos que eles mais consideram que há satisfação no desempenho de suas atividades. Os

funcionários desejam no mínimo o reconhecimento de seus superiores quando as metas são alcançadas, também se sentem satisfeitos quando os clientes sentem-se satisfeitos com o atendimento recebido e quando eles mesmos podem desenvolver um serviço com qualidade atingindo os resultados pré-estabelecidos.

#### **4.1.9 O que você costuma fazer nos seus momentos de lazer?**

Praticar atividades esportivas, ler, ir ao cinema, passear, ouvir música, brincar com o cachorro, namorar, pescar, comer, conversar com amigos ou familiares, descansar, assistir à programas televisivos (filmes); são algumas atividades citadas como fontes de lazer dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense. As respostas que mais apareceram: passear (inclui caminhadas), ficar com a família ou amigos, praticar esportes, assistir televisão; com um pouco menos de frequência, mas de fundamental importância percebe-se que eles também gostam de descansar e ler.

#### **4.1.10 Em sua opinião, o que poderia ser mudado no Banco do Brasil S/A para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense?**

Na opinião dos funcionários, para melhorar a QVT na Agência Empresarial Oeste Catarinense é necessário que o Banco do Brasil S/A faça com que o programa de QVT seja efetivamente praticado, realize atividades antiestresse, simplifique os processos de trabalho para a redução dos mesmos, dê liberdade aos funcionários para discutir suas necessidades e anseios com a Administração e com as demais equipes de trabalho, seja estimulada a ginástica laboral diariamente, disponibilize horários para que os colegas possam trocar idéias e experiências de trabalho, estimule o respeito e não a concorrência entre os colegas, aumente o quadro de funcionários e diminua a sobrecarga de trabalho dos funcionários.

São opiniões que proporcionam maior QVT aos funcionários, diminuindo o estresse, as lesões e doenças no trabalho motivando-os a cada vez mais atingir os resultados solicitados pelo Banco do Brasil S/A, com menos pressão e maior satisfação de cada um, beneficiando os funcionários, e conseqüentemente o Banco do Brasil S/A e os clientes. As fontes de lazer são fundamentais para a redução do

estresse dos funcionários, pois além de serem saudáveis dão um novo ânimo físico-psicológico a eles.

## 5 CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES

O resultado mais relevante deste trabalho foi o de saber que mais da metade dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense são funcionários novos com até 8 anos de Banco (é a atual realidade, pois há poucos anos as agências eram formadas, na grande maioria, de funcionários com mais de 15 anos de Banco) e que, apesar da grande maioria dos funcionários que responderam não conhecerem profundamente o programa de QVT do BB, eles consideram ter qualidade de vida no trabalho e se sentem satisfeitos com ele.

O principal objetivo deste trabalho foi atingido, pois se ampliou o conhecimento a respeito da QVT na Agência Empresarial Oeste Catarinense, descobrindo-se, inclusive, que alguns funcionários da Agência desconheciam ou pouco conheciam a respeito do novo programa de QVT do Banco do Brasil S/A apresentado há poucos meses. Os objetivos específicos também foram atingidos, sendo o primeiro, apresentar a proposta do Banco do Brasil S/A relativa à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), com qual se mostrou o novo programa de QVT recém implantado pelo Banco do Brasil S/A e suas características, e o segundo foi apresentar a percepção dos funcionários da Agência a respeito da proposta de QVT no Banco do Brasil S/A, percebendo-se que, como o programa de QVT do Banco é novo, alguns funcionários pouco o conhecem; outros, que já o conhecem, esperam que o programa ajude a evitar doenças ocupacionais e venha a diminuir o estresse entre os funcionários; e que o Banco leve a sério o programa e que não fique apenas no papel. Pois só assim os funcionários poderão dispor de mais qualidade de vida no trabalho e, em consequência, em sua vida pessoal.

Este trabalho colabora com melhorias na agência, pois a partir dele pretende-se dar maior divulgação aos funcionários através de resumos do programa de QVT do Banco do Brasil S/A, e por meio de incentivo provocar o desejo de procurar pela QVT na agência. Também se espera que os funcionários, além de disporem de melhor qualidade de vida no trabalho, possam fazer disso uma extensão para suas vidas também fora do trabalho.

Como limitação, observou-se que poderia ter sido feito através deste estudo uma análise mais aprofundada do assunto QVT pelos funcionários da Agência, porém, como o programa do Banco do Brasil S/A foi lançado apenas no mês de julho

de 2007, poucos funcionários tiveram tempo para aprofundar o assunto. Percebeu-se que para alguns funcionários não há muito interesse em conhecer mais sobre o programa de QVT do Banco, fazendo-se necessário a auxílio de quem o conhece melhor e para provocar a vontade de interação ao assunto daqueles que nada ou pouco o conhecem.

Conforme De Masi (2000, p. 171), “No futuro, seremos cada vez mais sedentários, no que diz respeito ao trabalho, e cada vez mais nômades, no que concerne ao lazer”.

Não se pode esquecer das atividades de lazer, pois o lazer se feito racionalmente, só traz benefícios à saúde humana. O estresse pode ser uma das conseqüências quando o funcionário não tem definido alguma atividade de lazer que lhe faça bem.

Segundo o sociólogo francês Dumazedier (2000, p. 34), lazer é definido como:

[...] um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se, ou ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

Uma atividade de lazer pode ser exercida no trabalho ou fora dele.

Para uma melhor qualidade de vida no trabalho, aos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A propõe-se:

- Divulgar melhor entre os funcionários da agência a proposta apresentada pelo BB quanto à QVT.
- Oportunizar aos funcionários melhores condições de trabalho com menos pressão propondo uma readequação das atividades de cada setor para que possa haver melhor aproveitamento do capital humano.
- Cobrar dos funcionários, na medida do possível, que eles procurem pela obtenção da QVT.
- Dar oportunidades aos funcionários da Agência para que ocorra maior integração no trabalho e fora do expediente de trabalho.

Com uma Agência formada, pela sua maior parte, de funcionários com até 8 anos de serviço descobriu-se que grande parte dos pesquisados não conhecem com

profundidade o programa de Qualidade de Vida no Trabalho implantado em julho de 2007 pelo Banco do Brasil S/A mas consideram ter qualidade de vida no trabalho, sentindo-se satisfeitos com as atividades que desempenham. Os objetivos deste trabalho foram atingidos na medida que auxiliaram os funcionários a reconhecer maneiras que os levem a uma melhor qualidade de vida no trabalho. Como limitador encontrou-se o pouco tempo disponível pelos funcionários para aprofundar melhor os conceitos de QVT propostos pelo Banco do Brasil S/A em julho de 2007. E, para finalizar, foram propostas melhorias na implementação da QVT dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense do Banco do Brasil S/A, como a implementação da ginástica laboral que não estava sendo feita e caminhadas fora do expediente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Tânia N. G. F. **A percepção de servidores quanto a sua qualidade de vida no trabalho:** novas preocupações para velhos problemas. Disponível em: <[http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/bb/interacao/correio/visualizaAnexo.php?codMsg=24059&nomeArq=1\\_EnGPR63+percep%E7%E3o+da+QVT.pdf&hash=3b5a19a6370f1fa896a51897b4a6f07b](http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/bb/interacao/correio/visualizaAnexo.php?codMsg=24059&nomeArq=1_EnGPR63+percep%E7%E3o+da+QVT.pdf&hash=3b5a19a6370f1fa896a51897b4a6f07b)>. Acesso em: 18 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados internos. Disponível em: <<http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp>>. Acesso em: 20 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page1,136,5577,0,0,1,0.bb?codigoMenu=1065&codigoNoticia=1088&codigoRet=1495>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page32,101,2318,0,0,1,0.bb?codigoMenu=283>>. Acesso em: 21 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page22,102,2681,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=1508&codigoMenu=1208>>. Acesso em: 18 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page1,136,3527,0,0,1,0.bb?codigoNoticia=691&codigoMenu=1065&codigoMenu=3095>>. Acesso em: 23 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL: banco de dados internos. Aplicativo: **LIC**. Acesso em: 29 ago. 2007.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. O líder eficaz. São Paulo: Atlas, 2002. 185 p.

BESSI, Vania G.; GRISCI, Carmem L.I.. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. Porto Alegre, ano 6, nº 12, jul/dez 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-45222004000200007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222004000200007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 28 ago. 2007.

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

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. 4. ed. São Paulo: Editora Guazelli LTDA, 2000. 305 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos:** Ed. Compacta. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 631 p.

\_\_\_\_\_. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 610 p.



COHEN, Allan R.; FINK, Stephen L. **Comportamento organizacional: conceitos e estudos de caso.** Tradução Maria José Cyhlar Monteiro. Rio de Janeiro: Campus, 2003. 651 p.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John E. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 1v.

DE MASI, Domenico. **O ócio criativo.** Entrevista à Maria Serena Palieri. Rio de Janeiro: Sextante, 2000. 328 p.

DMITRUK, Hilda Beatriz. **Cadernos metodológicos: diretrizes do trabalho científico.** 6. ed. rev. ampl. e atual. Chapecó: Argos, 2004. 214 p.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** Tradutores James Sunderland Cook, Martha Malvezzi Leal; revisor técnico Reinaldo O. da Silva. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 471 p.

DUMAZEDIER, Joffre. **Lazer e cultura popular.** São Paulo: Perspectiva, 2000. 333 p.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996. 115 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** São Paulo: Atlas, 1991.

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

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2003. 158 p.

LIPP, M. **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco.** Campinas: Papyrus, 1996.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada.** São Paulo: Atlas, 1997. 371 p.

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

RAMOS, A. G. **A nova ciência das organizações**: uma reconceituação da riqueza das nações. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1989.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. p. 76 -97.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999. 489 p.

\_\_\_\_\_. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. 637 p.

RUFFEIL, Neide Regina S. **A reestruturação produtiva numa instituição financeira**: novos modos de trabalhar e subjetivar. 2002. 201 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Centro de Estudos Gerais – Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2002.

SEGNINI, Liliana R. P. **Mulheres no trabalho bancário**: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1998.

SILVA, A. B. **O equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal**: uma missão (im)possível. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>>. Acesso em: 28 ago. 2007.

SILVA, M. A. Dias da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997. 179 p.

SILVA, Sebastião Orlando da. **Estilos de administração**. Rio de Janeiro: Erca Editora e Gráfica Ltda, 1992. 330 p.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional**: o impacto das emoções. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

UFRGS. **Especialização em Negócios Financeiros**. Trabalho de conclusão: Monografia. 2007. 1 CDROM.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 93 p.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2004. 496 p.

## APÊNDICE A QUESTIONÁRIO

**Prezado(a) Senhor(a):**

O presente questionário faz parte da minha pesquisa para a monografia de final de curso de Especialização em Gestão em Negócios Financeiros da UFRGS.

Meu objetivo neste trabalho é ampliar o conhecimento a respeito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Banco do Brasil, buscando apresentar a percepção dos funcionários da agência Empresarial Oeste Catarinense a respeito da proposta de QVT no Banco.

Antecipo agradecimentos pela colaboração, desejando felicidades.

Alan Blanger

### QUESTIONÁRIO

1. Sexo

( ) Feminino            ( ) Masculino

2. Idade

( ) de 20 a 30 anos

( ) de 31 a 40 anos

( ) de 41 a 50 anos

( ) mais de 50 anos

3. Tempo de trabalho no BB: \_\_\_\_\_ anos.

Para as questões a seguir dê sua opinião, utilizando total liberdade de expressão. Não haverá identificação individual.

4. Em sua opinião, o que é qualidade de vida?

---

---

---

---

5. Você considera ter qualidade de vida no seu trabalho?

---

---

---

---

6. Você conhece o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pelo BB?

---

---

---

---

7. Como você percebe as práticas ou políticas adotadas pelo Banco referente à Qualidade de Vida no Trabalho?

---

---

---

---

8. Você se sente satisfeito/realizado em seu trabalho? Se sua resposta foi sim, descreva as situações ou momentos em que isso mais acontece.

---

---

---

---

9. O que você costuma fazer nos seus momentos de lazer?

---

---

---

---

10. Em sua opinião, o que poderia ser mudado no Banco do Brasil para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense?

---

---

---

---

## **APÊNDICE B**

### **RESPOSTAS**

Transcrições das respostas a partir das perguntas abertas (Questão 4 do questionário):

#### **4.1.4 Em sua opinião, o que é qualidade de vida?**

Q.1– Viver bem com as pessoas, principalmente com a família. Ter um bom emprego, que possa satisfazer as minhas necessidades.

Q.2 – Qualidade de vida é ter condições de ter as necessidades básicas atendidas e ainda ter condições de usufruir os prazeres que a vida oferece, como férias, viagem, diversão, acesso à informação, etc. É estar feliz com a situação em que se vive.

Q.3 – Qualidade de vida é viver em condições de higiene, saúde e de realização dos seus desejos/necessidades.

Q.4 – Qualidade de vida é poder fazer as coisas que se gosta e abrir mão de outras que trazem apenas melhorias financeiras.

Q.5 – É o bem-estar físico e mental.

Q.6 – Qualidade de vida é bem-estar físico e psíquico. É o equilíbrio entre o ócio e o estresse. É poder chegar ao fim do dia e dizer “cumpri minha missão” e estar pronto para recomeçar na manhã seguinte.

Q.7 – Poder ter tempo disponível para as coisas prazerosas da vida, como conviver com a família, fazer o que se gosta, ter uma casa confortável, etc.

Q.8 – É ter uma família estruturada, um trabalho que traga realização e motivação e uma vida religiosa gratificante.

Q.9 – É viver com saúde, felicidade e dispor de horários disponíveis a práticas esportivas.

Q.10 – Qualidade de vida é ter uma vida saudável e realizada.

Q.11 – Se sentir realizado profissionalmente e bem com o mundo.

Q.12 – Qualidade de vida é trabalhar em um local agradável, morar em bom local, alimentar-se bem, ter bom convívio social, entre outros.

Q.13 – Ter saúde, se alimentar bem, fazer exercícios físicos e ter momentos de lazer.

Q.14 – Qualidade de vida para mim é viver em equilíbrio entre 4 fatores: família,

trabalho, amor e estudo. É ter saúde e liberdade de expressão, fazer o bem e ser bem tratado, ser reconhecido pelas boas coisas que são feitas.

Q.15 – Não respondeu.

#### **4.1.5 Você considera ter qualidade de vida no seu trabalho?**

Q.1 – Sim, com exceção do salário. (Falo agora no caso da minha agência). Pelo BB não posso dizer o mesmo.

Q.2 – Sim acredito que sim, porém há muito para melhorar. O principal é um clima harmonioso onde as pessoas possam conviver felizes, pois é onde passamos a maioria do nosso tempo.

Q.3 – Sim, às vezes um pouco estressante.

Q.4 – Sim.

Q.5 – Sim.

Q.6 – Sim, hoje considero ter qualidade de vida no trabalho e em minha vida pessoal. Porque os dois caminham juntos. Também nisso é preciso equilíbrio. Acho difícil alguém poder dizer que tem qualidade de vida no trabalho sem ter qualidade de vida no lado pessoal. Afinal estamos falando de qualidade de vida.

Q.7 – Em termos, pois há muito estresse diário, com cobrança de metas, informações, etc.

Q.8 – Sim, pois adoro meu trabalho, o contato com as pessoas, a parceria de um bom negócio realizado.

Q.9 – Sim. O ambiente é agradável, dispomos de boa estrutura física.

Q.10 – Não.

Q.11 – Parcialmente.

Q.12 – Em partes. No local em que trabalhamos o espaço físico é muito bom, mas a demanda que temos é muito grande o que nos torna, às vezes, estressadas, cansadas, etc.

Q.13 – Em alguns momentos sim.

Q.14 – Às vezes o Banco precisaria aumentar o número de funcionários no meu setor.

Q.15 – Não respondeu.

#### **4.1.6 Você conhece o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido pelo BB?**

Q.1 – Mais ou menos.

Q.2 – Sim. É uma forma de evitar o estresse diário, a propensão à LER(Lesão por esforço repetitivo) e a fadiga. As atividades são desenvolvidas no ambiente de trabalho e no horário de expediente.

Q.3 – Sim, em implantação.

Q.4 – Ouvi falar mais não conheço mais a fundo.

Q.5 – Sim, não muito detalhado.

Q.6 – Sim, mas não com profundidade.

Q.7 – Não.

Q.8 – Muito pouco e superficialmente.

Q.9 – Não. Nunca ouvi falar.

Q.10 – Não.

Q.11 – Sim.

Q.12 – Tive conhecimento recentemente.

Q.13 – Sim.

Q.14 – Um pouco, mas tenho que aprender ainda mais.

Q.15 – Não respondeu.

#### **4.1.7 Como você percebe as práticas ou políticas adotadas pelo Banco referente à Qualidade de Vida no Trabalho?**

Q.1 – Como diz um colega, “para inglês ver”.

Q.2 – É um processo que está em fase inicial, esperamos que os funcionários saibam aproveitar. Com a prevenção o Banco evita afastamentos de trabalho por lesões causadas pelo estresse e pela rotina.

Q.3 – O Banco adota medidas para melhorar a qualidade de vida dos seus funcionários, mas ainda não conseguiu desenvolver um programa de controle do estresse.

Q.4 – Eu confesso que não percebo tais práticas.

Q.5 – Em avanço para o desenvolvimento das práticas/atividades dos funcionários. Depende de cada área de ação/dependências.

Q.6 – Sim, mas não com profundidade.

Q.7 – Improdutivas.

Q.8 – Apenas recentemente soube de uma iniciativa na agência.

Q.9 – Praticamente não percebo nenhuma ação prática.

Q.10 – É mais na fala que na prática.

Q.11 – Percebo pouco interesse na praticidade das medidas adotadas, muita teoria e pouca prática.

Q.12 – A preocupação do BB em incentivar que seus funcionários tenham qualidade de vida. Até pelo fato de disponibilizar uma verba mensal por funcionário para que sejam contratados serviços em nosso favor.

Q.13 – O Banco está começando a se preocupar em evitar doenças como DORT e LER e minimizar o estresse dos funcionários.

Q.14 – O Banco se esforça, mas enquanto ele ver os seus funcionários como fontes de renda financeira e não como seres humanos como são, haverá um longo caminho a ser seguido.

Q.15 – Não respondeu.

**4.1.8 Você se sente satisfeito/realizado em seu trabalho? Se sua resposta foi sim, descreva as situações ou momentos em que isso mais acontece.**

Q.1 – Sim. Quando supero meus limites. Quando meu trabalho é reconhecido.

Q.2 – Sim, me sinto satisfeita e realizada. A principal recompensa é atender às necessidades dos clientes, ser útil, ser parceiro e poder oferecer produtos e serviços de qualidade. O reconhecimento de ser funcionário do BB pela sociedade. Possibilidade de ascensão profissional, além dos benefícios.

Q.3 – Sim, pois gosto do que faço, adoro atender clientes, negociar. Me realizo.

Q.4 – Parcialmente.

Q.5 – Parcialmente.

Q.6 – Sim, me sinto satisfeito. A melhor maneira de deixar o funcionário satisfeito é reconhecer seu esforço através de elogios e quando possível de promoções. Para mim uma das maiores satisfações é ter meu trabalho reconhecido pela equipe e pelos superiores.

Q.7 – Eu gosto do convívio com os colegas. Porém, sinto falta de algumas atividades mais direcionadas à qualidade de vida.

Q.8 – Sim, quando consigo concretizar um negócio que seja bom para a empresa e para o cliente, deixando-o satisfeito.

Q.9 – Me sinto muito satisfeito no meu trabalho.



Q.10 – Médio.

Q.11 – Parcialmente.

Q.12 – Sim quando recebemos elogios pelo nosso trabalho. Quando algum colega nos pede opinião ou pede sobre determinado assunto que eu tenho mais conhecimento.

Q.13 – Quando sou reconhecida pelo meu trabalho.

Q.14 – Poucas vezes, pois o excesso de trabalho sem perspectivas para melhorar, gera desânimo/desconforto.

Q.15 – Não respondeu.

#### **4.1.9 O que você costuma fazer nos seus momentos de lazer?**

Q.1 – Passear, ouvir música e brincar com meu cachorro.

Q.2 – Costumo estar com a família, descontraí. Dispensar algum tempo à leitura, porém a maior parte do tempo é para descanso.

Q.3 – Dormir, passear, ler, assistir e namorar.

Q.4 – Costumo praticar esportes e ver filmes.

Q.5 – Sair com a família, passear e assistir TV e filmes.

Q.6 – Viajar com a família, jogar futebol, sair com a esposa e os filhos, assistir TV, ir ao cinema, sair com os amigos, fazer um churrasco, andar de moto, etc...

Q.7 – Ler, ficar com a família, caminhar.

Q.8 – Ler, ouvir música e estudar. Ficar em casa com minha família.

Q.9 – Praticar esportes, beber e pescar.

Q.10 – Caminhada e dança.

Q.11 – Passear, curtir os amigos e a família, praticar esportes...

Q.12 – Assistir TV, filmes, dormir e comer.

Q.13 – Sair com os amigos.

Q.14 – Praticar esportes, dirigir e descansar.

Q.15 – Não respondeu.

#### **4.1.10 Em sua opinião, o que poderia ser mudado no Banco do Brasil para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Agência Empresarial Oeste Catarinense?**

Q.1 – Que o programa fosse efetivamente praticado.

Q.2 – Contratar mais funcionários; realizar atividades antiestresse, que será feito

com a QVT; percebemos uma melhora contínua nos relacionamentos entre os funcionários.

Q.3 – Simplificação de processos para redução de trabalho e aumentar o número de funcionários no suporte.

Q.4 – Implantação de atividades para a prevenção da LER e outras doenças do trabalho.

Q.5 – Efetivação do programa QVT, já em processo de elaboração.

Q.6 – Os funcionários em primeiro lugar devem ter liberdade para discutir suas necessidades e anseios com a Administração e com as demais equipes da Agência. A Agência uma vez vista como um todo e não como equipes estanques, tende a trabalhar com mais leveza e como consequência com mais satisfação para todos.

Q.7 – Precisamos conseguir determinar um tempo diário para fazermos algumas atividades sem interrupção e que o nosso descanso seja realmente descanso.

Q.8 – Aprendermos a ter um tempo para buscar idéias com os nossos colegas, uma prática até bem pouco restringida, constrangida pelos administradores. Afinal são 8 horas diárias juntos.

Q.9 – Propor atividades físicas fora do ambiente de trabalho, como caminhadas.

Q.10 – Em branco.

Q.11 – Melhorar a inter-relação entre funcionários, onde todos tenham respeito uns pelos outros, sem trairagem como é nos tempos atuais.

Q.12 – Aumentar o quadro de funcionários para melhorar a carga de trabalho em cima de cada um.

Q.13 – Mais funcionários para evitar sobrecarga de trabalho e maior intervalo para que os escriturários possam almoçar.

Q.14 – O BB poderia reduzir um pouco a carga de trabalho dos funcionários e aumentar o número de funcionários nas agências.

Q.15 – Não respondeu.

Fonte: Respostas das pesquisas realizadas pelo acadêmico Alan Blanger em Agosto de 2007.

## **ANEXO A**

### **PROGRAMA DE QVT DO BANCO DO BRASIL S/A**

O Programa QVT – Qualidade de Vida no Trabalho, lançado no mês de julho de 2007, oferece continuidade a um projeto Piloto implementado no decorrer de 2004 e contém ações solicitadas pelo funcionalismo em diversas oportunidades: 4º Fórum Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental (2003); pesquisa qualitativa interna realizada pelo Instituto Vox Populi (2004); avaliação do Piloto por funcionários (2004) e administradores (2005) e em Grupos de Discussão na Intranet sobre o tema.

A QVT representa o grau em que os funcionários da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho na empresa, sendo resultante de diversos fatores, tais como remuneração, condições de saúde e segurança, oportunidades de ascensão profissional e de crescimento pessoal, dentre outros.

O Banco do Brasil vem desenvolvendo esses fatores por intermédio das políticas e programas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental, dentre as quais, podemos citar: remuneração baseada no mercado, programa de participação nos lucros e resultados, ponto eletrônico, programa de ascensão profissional, universidade corporativa, programa de reconhecimento, ouvidoria interna, participação nos planos de saúde e previdência privada, linhas de crédito especiais para funcionários e programas sociais relevantes voltados para a comunidade, que repercutem positivamente no orgulho de se trabalhar na Empresa. São benefícios que vão além do simples cumprimento da legislação trabalhista. O Programa QVT está inserido nesse contexto. É mais uma iniciativa da Empresa em favor das demandas de seus funcionários.

Fonte: <http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp> Acesso em: 20 ago. 2007 às 17:44 h.

## ANEXO B

### ESTRUTURA DO PROGRAMA QVT DO BANCO DO BRASIL S/A

O Programa de QVT do Banco do Brasil S/A tem por base os seguintes pressupostos:

- a. É uma ação institucional;
- b. Respeita a diversidade do público em suas variações culturais, diferenças regionais e interesses coletivos;
- c. Considera a educação continuada como caminho para adoção de estilo de vida saudável;
- d. Pressupõe que a adesão às ações do Programa é voluntária;
- e. Co-responsabiliza os funcionários e colaboradores pelos cuidados com sua saúde e a segurança no trabalho.

O Programa mobilizará cerca de 100 mil pessoas, entre funcionários (mais de 85 mil), adolescentes trabalhadores (4.700) e estagiários (cerca de 10 mil), e está ancorado em ações de **Comunicação Interna, Educação, Experimentação e Suporte**.

A **Comunicação** tem por objetivo dar visibilidade às políticas, programas e benefícios existentes na Empresa que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, bem como, às novas ações que integram o Programa QVT.

Já as iniciativas relacionadas à **Educação** possuem como fio condutor a capacitação do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no trabalho e elevação de sua qualidade de vida. Eis algumas de suas vertentes:

**a. Programa de Educação em Saúde e Segurança do Trabalhador no BB** – Conjunto de ações de capacitação que visam promover a adoção de hábitos saudáveis e a observação dos cuidados com a própria saúde;

**b. Página de Qualidade de Vida no Trabalho** – Encontra-se disponível na Intranet, veiculando conteúdos voltados para saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho;

**c. Grupos de Discussão na Intranet** – Encontra-se disponível na Intranet, aberto aos funcionários, para comentários sobre temas relacionados à qualidade de vida no trabalho;

**d. Campanhas de saúde e segurança do trabalho** – Campanhas

periódicas, utilizando os veículos de comunicação interna do Banco, visando à prevenção de doenças (diabetes, hipercolesterolemia, hipertensão, câncer, obesidade, dependência química, entre outras) e acidentes de trabalho;

**e. Serviço de Consultoria** – direcionada a funcionários e colaboradores sobre assuntos relacionados à saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho, utilizando-se da formação de equipe multidisciplinar, além do apoio a eventos locais.

O fator **Experimentação** refere-se a iniciativas realizadas no ambiente do Banco que estimulam a adoção de hábitos saudáveis, a exemplo de:

**f. Verba QVT** – Valor destinado a cada dependência do Banco para a realização de práticas que visem a promoção e a proteção da saúde (Ex. ginástica laboral, relaxamento, alongamento, ioga no trabalho, tai chi chuan, liang gong e massagem expressa);

**g. Semana de Qualidade de Vida no Trabalho** – Durante a semana do Dia Mundial da Saúde (07 de abril), serão realizados diversos eventos, dentre eles, **Feiras regionais de qvt**. Excepcionalmente, em 2007, a Semana foi prevista para o mês de novembro.

**h. Espaços de Qualidade de Vida** – Normatização dos diversos espaços existentes, criados por iniciativas das próprias dependências para relaxamento, lazer e atividades antiestresse.

Por **Suporte**, quarta linha de ação do Programa, entendam-se iniciativas que proporcionem aos funcionários e colaboradores acesso a cuidados com a saúde fora do horário de expediente, a preços diferenciados. Aqui se incluem:

**i. Clube de Convênios** – Estabelecimento de convênios com pessoas jurídicas (academias de ginástica, de esporte e de práticas antiestresse), com a finalidade de oferecer aos funcionários e colaboradores acesso a atividade física com preços mais acessíveis;

**j. Grupo Vida Saudável (GVS)** – Acompanhamento multidisciplinar com profissionais da Cassi (médicos, nutricionistas e psicólogos), de caráter educativo, com ênfase na promoção e proteção da saúde. A área médica do Banco estabelecerá as dependências a serem priorizadas;

**k. Corridas de Rua** – Organização de provas de corrida de rua que permitam/estimulem a participação dos funcionários.

O lançamento dessas ações seguirá cronograma para o biênio 2007/2008, de modo que o Programa esteja constantemente se renovando. A primeira ação,

prevista para o mês de agosto/2007 é a atomização da Verba QVT para todos os prefixos do Banco.

Fonte: <http://intranet.bb.com.br/portal/APPS/voce/bnfc/qvt/index.jsp> Acesso em: 20 ago. 2007 às 17:48 h.