

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

Leonardo Moraes Nascimento

**OS INVESTIMENTOS EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
BANCÁRIO**

Porto Alegre

2011

Leonardo Moraes Nascimento

OS INVESTIMENTOS EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO BANCÁRIO

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: Elaine Di Diego Antunes

Tutora-orientadora: Anne Griza

Porto Alegre

2011

RESUMO

Objetiva-se com este estudo avaliar os benefícios da implantação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho nas agências do Banco Gaúcho, identificar as razões que levam os funcionários a participar ou não desta atividade; verificar como os funcionários do Banco avaliam as iniciativas para este programa, e também identificar a visão dos mesmos em relação aos investimentos efetuados na operacionalização do QVT. Para tanto foi utilizada a pesquisa quantitativa aplicada a 40 funcionários das Agências Bairro Humaitá e Glória, na cidade de Porto Alegre/RS. As variáveis observadas foram objetivas, com taxa de erro pequena nos resultados, desta forma a pesquisa foi realizada pelo método de levantamento estatístico através de um questionário estruturado, o qual foi desenvolvido com adaptações dos questionários de Mow (1987) e Morin (1996). Entre os pontos elencados, verificou-se que os funcionários buscam qualificação para conseguir crescer dentro da organização; e ainda, que o QVT tem boa aceitação dentro da organização, sendo uma alternativa atual para as organizações combaterem os efeitos negativos no ambiente organizacional. Em certa parte da pesquisa os entrevistados ressaltaram que o volume de recursos disponibilizados deve ser aumentado, pois os profissionais de Massagem Terapêutica (TP) ou Ginástica Laboral (GL) prestam no máximo duas seções ao mês com duração de quinze minutos cada. A formulação do questionário aplicado trouxe embasamento importante para a percepção da QVT pelos funcionários. Conclui-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, pois se conseguiu mensurar o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos investimentos em qualidade de vida, esperando que tais resultados forneçam subsídios para ações relacionadas à melhoria.

Palavras chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Ginástica Laboral. Massagem Terapêutica.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 OBJETIVO GERAL	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.3 JUSTIFICATIVA	7
2 TRABALHO DOS BANCÁRIOS	8
2.1 Gestão de Pessoas	10
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	13
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	21
5.1 ANÁLISE DESCRITIVAS DOS COLABORADORES	21
5.2 CONHECIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À GL OU MT NO TRABALHO	25
5.3 QUESTÕES RELACIONADAS À ANTES DA PRÁTICA DA GINÁSTICA LABORAL OU MASSAGEM TERAPÊUTICA	28
5.4 QUESTÕES RELACIONADAS À DEPOIS DA PRÁTICA DA GINÁSTICA LABORAL OU MASSAGEM TERAPÊUTICA	30
5.5 BLOCO E – QUESTÕES GERAIS	33
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXO A – QUESTIONÁRIO	41

1 INTRODUÇÃO

Com o ritmo de trabalho cada vez mais frenético, em que na maioria das vezes a cobrança pelo cumprimento das metas nas empresas leva à somatização dos problemas pelos funcionários, se faz necessário um estudo sobre a forma como estes recebem, utilizam e mensuram os recursos investidos em Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Algumas empresas investem recursos em QVT como forma de melhoria do clima organizacional, do bem-estar do corpo e da mente dos funcionários, da manutenção da motivação e diminuição dos afastamentos por doenças. Porém, em muitos casos, é desconhecida a impressão que estes funcionários têm destas melhorias, além do real aproveitamento destes investimentos em sua qualidade de vida no trabalho. Após a reestruturação bancária, a partir de 1994, esta atividade deixou de ser apenas uma prestação de serviço ao consumidor, um simples atendimento ou pagamento de contas, e se transformou em uma empresa com metas arrojadas, cujo objetivo é a venda de produtos e serviços bancários a clientes cada vez mais exigentes e multi-bancarizados. Aliado a tudo isso há diversas ferramentas de gestão e controle que os funcionários devem manter com uniformidade.

Para Limongi-França e Rodrigues (1997, p. 34) a qualidade de vida no trabalho deve ser uma compreensão abrangente das condições de vida no trabalho, e essa compreensão, além, de aspectos de bem-estar, garantia de saúde e da segurança física, inclui garantia da saúde mental e social capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal do trabalhador.

O Banco Gaúcho passa por um momento de reestruturação, tanto de dotação de vagas nas agências, como tecnológico, cultural, e principalmente no seu padrão de atendimento aos clientes, reestruturação esta chamada de BG 2.0. Dentro desse processo de mudança, encontram-se os funcionários que tentam adaptar-se à revolução técnico-científica dos sistemas produtivos e com isso uma parafernália de

novos instrumentos e métodos de trabalhos que são sofisticados e cada vez mais dinâmicos.

A tecnologia tem avançado rapidamente, obrigando as organizações a se adequarem a essas mudanças que com ela trazem consumidores mais exigentes e criteriosos, obrigando às empresas a prestarem serviços de qualidade para se manterem no mercado. As organizações estão buscando profissionais capazes de satisfazer seus clientes externos, exigindo comprometimento para alcançar a Qualidade Total de seus produtos ou serviços. (CRUZ; CRUZ, 2008, p. 12)

Com a elaboração deste trabalho buscou-se avaliar os benefícios da implantação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como objetivo principal a saúde do trabalhador, melhorando a compreensão dos objetivos para implantação e manutenção do referido programa QVT.

O tema proposto é um desafio permanente para a sobrevivência dos investimentos no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, o qual precisa buscar apoio institucional da empresa e a participação dos funcionários das agências onde serão realizados os estudos para a continuidade dos investimentos no programa por parte do Banco.

São conhecidos, em diversos países, os benefícios resultantes da implantação e manutenção de programas de Qualidade de Vida no Trabalho e todos os demais programas voltados para a saúde e qualidade de vida do trabalhador. A questão que se busca responder com a presente pesquisa é: Como os funcionários da regional Porto Alegre/RS do Banco Gaúcho se sentem em relação aos investimentos realizados na promoção de qualidade de vida no trabalho?

Dar aos funcionários oportunidade de expressão e de participação nas decisões é, portanto, fundamental para a melhoria dos métodos de trabalho, dos produtos e da racionalização de custos. Mas é, acima de tudo, uma forma de reconhecimento da inteligência do funcionário, o que acaba se refletindo em sua qualidade de vida e na produtividade da organização, com ganhos para todos. (FERNANDES, 1996, p. 25)

Este trabalho está estruturado de forma que no item 1 será apresentada a introdução; em seguida nos itens 1.1 e 1.2 estão os objetivos do tema; a fundamentação teórica apresenta-se a partir do item 2 quando então serão abordados o tema: trabalho dos bancários e gestão de pessoas. No capítulo 3 tem-se a referência sobre Qualidade de Vida no Trabalho, voltada para a Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica. Posterior, no item 4 será apresentada a metodologia aplicada, através do detalhamento da pesquisa em si. A seguir apresentam-se os resultados alcançados e discussão sobre o mesmo. Em anexo está o questionário aplicado aos funcionários do Banco Gaúcho.

1.1 OBJETIVO GERAL

Esta pesquisa teve como objetivo verificar a percepção dos funcionários das agências da regional Porto Alegre/RS do Banco Gaúcho acerca dos investimentos realizados em promoção da qualidade de vida no trabalho.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar o funcionamento do programa de QVT implantado no banco;
- Identificar as possíveis razões que levam os funcionários a participar ou não das atividades ligadas à qualidade de vida no trabalho;
- Verificar como os funcionários do Banco Gaúcho em diferentes categorias avaliam as iniciativas para promoção de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Identificar a visão dos funcionários em relação aos investimentos efetuados em Qualidade de Vida no Trabalho pelo Banco Gaúcho em agências da regional Porto Alegre/RS.

1.3 JUSTIFICATIVA

A análise em questão é importante, para que se possa conhecer como os funcionários vêem a implantação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho executado pelo Banco Gaúcho, detectando os motivos pelos quais os funcionários participam ou não das atividades e, para aqueles que participam, quais os resultados deste programa após seu início em suas vidas.

A implantação da “Qualidade de Vida no Trabalho” acontece em tempos de muito estresse no mundo atual, e é oportuna porque o trabalhador que bem é atendido por sua corporação por consequência atenderá bem o público a quem atende.

Além de tudo, considera-se de interesse da Instituição, tomar conhecimento da percepção do Programa junto aos seus colaboradores, pois a mesma tem feito amplos investimentos para estruturar esse projeto.

Implantar o programa de Qualidade de Vida no Trabalho em uma determinada unidade de uma instituição bancária, buscando minimizar os efeitos ocasionados pelo estresse no trabalho devido à agitação e dinâmica da vida moderna, já seria uma grande trabalho, implantar em todas as unidades da instituição é ainda muito maior o trabalho e os custos, mas tem se tornado fundamental para a instituição e para o corpo de funcionários. Este trabalho busca avaliar a eficiência deste programa, se realmente os funcionários aderem ao programa e são beneficiados por ele ou acreditam ser mais uma moda passageira e na maioria das vezes não participam dos mesmos.

2 TRABALHO DOS BANCÁRIOS

O trabalho bancário, por não produzir bens materiais ou duráveis, caracteriza-se como trabalho imaterial, como bem colocou Hardt (2005), ao apresentar como imaterial o trabalho que produz bens como “serviço, produto cultural, conhecimento ou comunicação” (HARDT, 2005, p. 311).

O trabalho imaterial produz algo além do que produtos tangíveis, ele produz excelência no atendimento, tranqüilidade, sensação de bem-estar, dentre outros. Segundo Grisci (2008, p. 5) “o trabalho imaterial, nesse sentido, torna-se produtivo porque transforma o consumidor naquilo que diz respeito a seu modo de pensar e agir, ao seu estilo de vida”.

A cada década, com a automação bancária e com o avanço da tecnologia, os bancos precisam um número bem inferior de trabalhadores para efetuarem o trabalho que outrora era feito por dezenas de funcionários. Os efeitos disto são bem colocados por Harvey (2001), quando afirma que a mão-de-obra vem se tornando cada vez mais barata, os trabalhadores se sujeitam por baixos salários, com uma carga horário maior, refletindo assim em uma maior concentração de renda.

O trabalho nas empresas está cada vez mais voltado para tecnologias de produção, avanços nas ferramentas de controle, entre outros. Porém, apesar disto, os funcionários permanecem reclamando sobre o mesmo tema: rotina no trabalho, falta de condições para exercer seu trabalho e por muitas vezes se sentirem explorados. Tais situações estão constantemente interligadas à insatisfação no ambiente de trabalho e que normalmente geram uma rotatividade de mão-de-obra mais elevada, um número maior de reclamações e conseqüentes greves, gerando um efeito traumático sobre a saúde física e psíquica dos funcionários (Grisci, 2008).

Sobre este assunto Jacques e Amazarray (2006, p.95):

O pequeno número de funcionários nos estabelecimentos bancários em geral, as diversas atividades relacionadas ao trabalho, a responsabilidade e os ricos envolvidos, cobranças, metas, reclamação de clientes, geram um sentimento de frustração muito grande. Nunca se vence o volume de trabalho, o movimento constantes de clientes, telefones, sistemas a serem digitados, planilhas, números, o que esgota mentalmente os funcionários, gerando doenças físicas e psicológicas na grande maioria, senão em todos da área.

O trabalhador bancário tem passado por várias reestruturações no setor, alguns deles têm como objetivo conter os fatores patogênicos no ambiente de trabalho, tais como as L.E.R. (Lesão por Esforço Repetitivo) e DORT (Distúrbio Osteo-Muscular Relacionado ao Trabalho). Para o Ministério da Saúde no Brasil há uma associação de fatores da organização do trabalho e os efeitos na saúde:

A adoção de novas tecnologias e métodos gerenciais facilita a intensificação do trabalho que, aliada à instabilidade no emprego, modifica o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalhos, como as LER/DORT, o surgimento de novas formas de adoecimento mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho (BRASIL, 2001, p. 19)

Neste sentido, as empresas/instituições devem enxergar seus funcionários como seus clientes, dando condições ideais de trabalho e satisfazendo a necessidade dos mesmos. Para Pacheco (1995, p.19), cada empresa deve considerar-se, antes de qualquer outra coisa, cliente de si própria, pois satisfazendo suas necessidades e de seus colaboradores, estará apta a satisfazer em teoria, a necessidade de seus consumidores.

O setor bancário tem investido nos últimos anos, na melhoria de trabalho de seus colaboradores oferecendo ambientes mais adequados, amplos de boa iluminação, acomodações adequadas para o trabalho, porém, de outro lado há a cobrança de metas, estímulo a competitividade, exigência de qualificação, o que colabora para o estresses e depressão. Segundo Castel (1998, p.156),

[...]formas modernas de emprego pedem (...) uma disponibilidade constante e, a rigor, uma conversão total aos valores da empresa. O medo da dispensa acentua ainda mais essa pressão; o indivíduo é levado a pensar no trabalho fora da situação de trabalho e tenta garantir-se contra uma má avaliação superinvestindo no trabalho.

A busca pela qualidade de vida no trabalho tem sido uma constante nas instituições bancárias, portanto faz-se necessária a implementação de gestão de

peças qualificadas, procurando sanar as lacunas existentes nas necessidades dos trabalhadores, e de todo o ambiente no qual está inserido.

2.1 Gestão de Pessoas

Uma das principais mudanças nas instituições tem sido a gestão de pessoas, transformando o setor de Recursos Humanos em uma importante ferramenta de transferência da forma arcaica e desatualizada de gerir pessoas, deixando de lado a visão mecanicista e metódica, para aprimorar e valorizar o colaborador como ser humano.

Vive-se um momento onde o talento humano e as capacidades profissionais são fatores decisivos no mercado de trabalho, e isto precisa ser visto como colaboração do indivíduo para com a instituição, resgatando o lado humano, com a finalidade de sua atuação ser vista como grande diferencial.

Para Chiavenato (2004, p.2) há três significados para RH ou Gestão de Pessoas:

- 1) RH como função ou departamento: unidade operacional que funciona como órgão de staff, isto é, como elemento prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança do trabalho, benefícios, etc.
- 2) RH como um conjunto de práticas de recursos humanos: refere-se ao modo como a organização opera suas atividades de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, benefícios, comunicação, higiene e segurança do trabalho.
- 3) RH como profissão: [...] refere-se aos profissionais que trabalham em tempo integral em papéis diretamente relacionados com recursos humanos, a saber: selecionadores, treinadores, administradores de salários e benefícios, engenheiros de segurança, médicos do trabalho, etc.

A gestão de pessoas deixa de ser um simples recrutamento funcional, para trabalhar inúmeras atividades, desenvolvendo o treinamento de pessoas, funções, qualificando a mão de obra, aprimorando salários e benefícios, atuando em questões trabalhistas, de segurança, enfim de qualidade no ambiente organizacional.

Para Fernandes (1988 *apud* RODRIGUES, 1997), a qualidade no trabalho tem sido bastante trabalhada pelas organizações, buscando principalmente a participação efetiva dos seus colaboradores na instituição, pois somente a partir de uma sólida compreensão do que consiste este programa, é que impedirá que tal projeto se torne mais um entre tantos modismos de gestão de pessoas, levando nesta feita à descredibilidade dos profissionais de recursos humanos.

Conforme Fleury (2002), a valorização das relações humanas / administração de pessoal, no trabalho surgiu da necessidade de considerar a importância das variáveis psicológicas e sociais na produtividade. Em meados de 1960, desenvolveram-se teorias que buscavam valorizar as pessoas no sucesso das empresas. Foram criados conceitos cujo objetivo era a valorização de ativos ao invés de otimização de custos. Desta linha de pensamento surgiu o jargão – o trabalho humano constitui o principal ativo de uma organização. Logo, cresceu a necessidade de buscar uma forma de valorizar e melhorar a qualidade de vida no trabalho deste “ativo” tão indispensável para as organizações.

Uma das formas de melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho é potencializar o desenvolvimento dos funcionários através de treinamento. Conforme Gil (2001), o treinamento pode atingir diversas modalidades, depende da clientela, da finalidade, do momento e do local, as estratégias de treinamento disponíveis são inúmeras e convém a cada empresa definir a maneira mais propícia para os funcionários serem treinados.

Segundo Gorz (2003), o desenvolvimento dos empregados e a forma como eles incorporam o saber, exige um investimento maior de si mesmo, chamado na linguagem empresarial de “motivação”. A qualidade do trabalho exercido depende deste comprometimento e tal qualidade não é medida por critérios simplórios.

O autor esclarece que a impossibilidade de mensurar o desempenho individual e de prescrever os meios e os procedimentos para chegar a um resultado conduz os dirigentes da empresa a recorrer à “gestão por objetivos”: eles fixam objetivos aos empregados, cabendo a eles desdobrar-se para cumpri-los (GORZ, 2003).

Gorz (2003) ainda coloca que aquilo que as empresas consideram como “seu” capital humano é, um recurso gratuito, uma “externalidade” que se produz sozinha, e que continua a se produzir, e da qual as empresas apenas captam e canalizam a capacidade de se produzir.

Valorizar o colaborador e reestruturar o seu processo produtivo passa de uma simples opção como um objeto de trabalho primordial, para o alcance da qualidade nos serviços e na vida do indivíduo.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido debatida desde os meados de 1979, mais precisamente nos Estados Unidos, quando então percebeu-se a alta competitividade internacional, isto porque em alguns países, tais como o Japão, estes programas já estavam sendo implementados desde o início da mesma década. (FERNANDES, 1996)

Para o mesmo autor o conceito de QVT também está relacionado à legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade. Neste contexto o programa deve ter o enfoque geral destas relações, reforçando as relações interpessoais, onde enfatizamos os desejos individuais, os valores humanos e ambientais, os quais foram deixados de lado em favor da tecnologia, visando o crescimento econômico.

Walton *apud* Fernandes (1996, p.36) afirma que um programa de QVT tem como meta:

[...] gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

É por este motivo então que a QVT tem sido cada vez mais abordada pelas empresas, sendo ramificada em diversos aspectos, como cuidados normatizados pela legislação médica, segurança no trabalho e até atividades voltadas aos funcionários em espaços de lazer, incluídas neste contexto a motivação e a atitude.

Segundo Limongi-França (2004, p.24),

[...] a base da discussão sobre o conceito de Qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa.

Segundo as definições adotadas pelo Comitê de Especialistas em Promoção de Saúde no local de trabalho da Organização Mundial de Saúde (*WHO EXPERT COMMITTEE*, 1993) a promoção à saúde “ênfatisa o ganho ou a reconquista do controle sobre o bem-estar pessoal e encoraja um ambiente psicossocial que irá favorecer esse controle.” (FLEURY, 1999, p.21) Quando aplicada ao local de trabalho, esta idéia sugere que deve haver foco no desenvolvimento e manutenção de trabalho que direcionem ao bem-estar da equipe como um todo e não somente ao estímulo de programas de educação e treinamento aos funcionários.

Segundo Moreira e Goursand (2005), a medicina atual trata os problemas de saúde sem considerar o ambiente em que a pessoa vive. É preciso perceber, como afirma Freud (*apud* MOREIRA; GOURSAND, 2005), que o indivíduo está constantemente em conflito entre a satisfação de suas necessidades e as pressões de seu meio social.

A utilização de programas de Qualidade de Vida no Trabalho se reflete também nos resultados da empresa, positivamente incrementando os lucros. Limongi-França (2004, p.42) posiciona que há uma “íntima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das pessoas e estilo de vida dentro e fora da organização”, e que desta forma “causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho”.

Considerando que as pressões do dia a dia são as maiores causas que afetam a qualidade de vida das pessoas justifica-se a preocupação das organizações em amenizar esses efeitos potencializando a qualidade do trabalho.

Os funcionários analisam seu trabalho como um grupo de sentimentos e sensações que podem ser favoráveis ou desfavoráveis. A satisfação ou insatisfação pelo que ele faz é um sentimento relativo que pode ser de prazer ou desagrado, os quais diferenciam os indivíduos. (CANETE, 1996)

Neste sentido Silva; Marchi (1997), afirmam que ter saúde, não quer dizer somente não estar doente. Significa bem-estar, tanto no correto funcionamento do corpo, quanto mentalmente, o que significa interagir de forma sinérgica e feliz com os outros e com a natureza.

Portanto, visto isto é importante abordar o que Maslow acreditava ser a pirâmide adequada para a boa qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para ele a motivação parte de um conceito hierárquico de necessidades que estão diretamente ligadas ao comportamento do colaborador.

A ordem da pirâmide foi elaborada da prioridade crescente da base para o ápice; e que as pessoas possuem necessidades a serem satisfeitas, as que já foram atendidas não mais influenciam na sua motivação, ou seja, os funcionários sempre estarão mais motivados por aquilo que anseiam, portanto a lógica é que, de alguma forma, reagirão para defender o que já conquistaram, mas isso não funcionará como forma motivadora. (DAVIS; NEWSTRON, 1992).



Figura 1 – Hierarquia das necessidades de Maslow
Fonte: Chiavenato (1997).

Outro aspecto que também influencia de forma decisiva na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários é a condição do ambiente de trabalho na empresa. Segundo Chiavenato (1999), a qualidade de vida envolve os aspectos físicos do local de trabalho e os aspectos psicológicos, bem como as reivindicações dos funcionários por questões de bem-estar e satisfação, e a empresa que pretende exercer a produtividade com qualidade.

No âmbito de ambiente físico de trabalho, temos os seguintes aspectos:

- a) Iluminação: Luminosidade adequada a cada tipo de atividade.
- b) Ventilação: remoção de gases, fumaça e odores desagradáveis, bem como afastamento de possíveis fumantes ou utilização de máscaras.
- c) Temperatura: manutenção de níveis adequados de temperatura.

d) Ruídos: remoção de ruídos ou utilização de protetores auriculares.

De acordo com Chiavenato (2004), no ambiente psicológico temos o que pode-se chamar de clima organizacional entre estes aspectos estão os relacionamentos humanos, atividade agradável e motivadora, gerência democrática e participativa e ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.

Já quanto a higiene do trabalho tem-se a ergonomia, que nada mais é a forma adequada de como o colaborador desenvolverá seu trabalho cotidiano, de forma que isto não prejudice sua saúde.

Laville (1977, p.1) corrobora com seu precioso estudo sobre o assunto, que conceitua ergonomia como "o conjunto de conhecimentos a respeito do desempenho do homem em atividade, a fim de aplicá-los à concepção das tarefas, dos instrumentos, das máquinas e dos sistemas de produção". Para o autor este estudo torna-se importante ao passo que no ambiente de trabalho, as tarefas muitas vezes estão ligadas a atividades que envolvem máquinas e equipamentos, os quais devem ser adequados às características humanas, e preserve sua saúde.

A visão de bem estar/saúde do funcionário tem se tornado, ao longo dos tempos, um aspecto cada vez mais importante, a higiene e a segurança no ambiente de trabalho são fundamentais para uma boa qualidade de vida além de uma boa relação entre os funcionários seus superiores/empregador (TACHIZAWA, 2001).

A QVT então é uma ferramenta de pesquisa, e para tanto objetiva perceber os colaboradores e relacioná-los a fatores que influenciam nas relações de trabalho.

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. (BOM SUCESSO, 1998 *apud* MEDEIROS, 2002, p.41)

A sociedade atual caracteriza-se por ser competitiva e individualista, e claro, tal afirmação reflete no campo profissional, porém é bem possível que se consiga criar um ambiente de parceira, onde a cooperação e respeito andem juntos nas organizações.

Para tanto, é preciso haver um reestudo nas relações de trabalho, com o fim de substituir a centralização, submissão e autoritarismo nas hierarquias, formando um novo cenário nas organizações, para que as necessidades, tanto do empregado quanto da empresa, sejam sanadas. Porém, unir esforços é primordial para que possa haver equilíbrio em todas as atividades que o indivíduo possui, tais como convívio familiar, lazer, estudos e a vida profissional.

Enfim Programas de QVT têm como objetivo principal a qualidade de vida dos empregados, onde os funcionários conquistem ambientes mais saudáveis, equilíbrio emocional e intelectual, satisfação profissional e pessoal, onde as relações interpessoais contribuirão, também, para as melhorias de relacionamento buscando funcionários mais saudáveis, equilibrados emocionalmente, os quais contribuirão para a melhoria do ambiente organizacional.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa será submetida aos funcionários do Banco Gaúcho, com o fim de avaliar os investimentos efetuados pela instituição para promoção de Qualidade de Vida no Trabalho. Os funcionários das dependências a serem avaliados são os colaboradores das Agências Bairro Humaitá e Glória. Através dos resultados, buscou-se identificar se os funcionários efetivamente participam das sessões de Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no ambiente de trabalho e, caso não participem, por quais motivos. Também pretendemos analisar qual era o nível de qualidade de vida dos funcionários antes e como ficou após a implementação dos programas de promoção de QVT.

Através dos questionamentos presentes na pesquisa buscar-se-á consolidar as respostas dos funcionários sobre o programa de Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica. Por fim, tentaremos obter dados para analisar se a verba QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), disponibilizada pelo Banco Gaúcho está gerando os resultados esperados em termos de melhoria na saúde, no bem-estar, e na produtividade dos funcionários das unidades pesquisadas.

A metodologia utilizada foi a pesquisa quantitativa, de natureza exploratória, onde através de um estudo de caso, verificaremos o que as pessoas pensam dos investimentos do Banco Gaúcho no programa de QVT. Segundo Yin (2002), o estudo de caso “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

As variáveis a serem observadas são consideradas objetivas, com taxa de erro pequena nos resultados, e sem haver desacordo do que é *melhor* e o que é *pior* para os valores obtidos, além de tudo as medições numéricas são consideradas mais ricas que descrições verbais, pois elas se adequam à manipulação estatística. Segundo Chizzotti (1995, p.52), as pesquisas quantitativas, “Prevêm a mensuração de variáveis pré-estabelecidas, procurando verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas. O pesquisador descreve, explica e prediz.”

Sendo assim, a pesquisa será realizada pelo método de levantamento estatístico através de um questionário estruturado, o qual foi desenvolvido com

adaptações dos questionários de MOW (1987) e Morin (1996). Aproximadamente 40 funcionários das Agências Bairro Humaitá e Glória o responderão. As agências foram escolhidas por terem um número significativo de funcionários, 20 cada uma e por estarem em diferentes bairros de Porto Alegre.

Tabela 1 – Etapas da aplicação do questionário

APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO: ETAPAS	
1ª ETAPA	Reunião com aos diversos funcionários que compõem as unidades pesquisadas, para explicar aos mesmos o motivo da pesquisa, o modelo utilizado e o prazo para entrega do questionário respondido.
2ª ETAPA	Entrega do questionário individualmente a cada funcionário, para que o mesmo seja respondido em horário e/ou momento de sua escolha.
3ª ETAPA	Encontro individual para receber o questionário respondido

O instrumento de coleta de dados utilizado será o questionário devido às seguintes vantagens:

- Pode ser aplicado simultaneamente a um grande número de pessoas;
- Asseguram certa uniformidade de uma situação de mensuração para outra;
- Facilidade de comparar questionários que entrevistas;
- Natureza impessoal;

Cabe esclarecer que devido ao reduzido recurso que é disponibilizado para cada agência, ou se contrata Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, motivo pelo qual o método aplicado foi de apenas um questionário que atende a ambos os casos.

O questionário será dividido em 5 (cinco) Blocos, sendo o 1º Bloco, composto por 6 (seis) questões, referentes à caracterização dos entrevistados, o 2º Bloco composto de 4 (quatro) questões, 2 (duas) referentes ao conhecimento dos entrevistados em relação à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica e 2 (duas) referentes à participação ou não dos entrevistados nas sessões de Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no ambiente de trabalho.

Os blocos seguintes só serão respondidos pelos entrevistados que afirmarem praticar regularmente a Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no ambiente de

trabalho. Assim, o 3º Bloco, ficará composto por 3 (três) questões, referente à ANTES, da prática da Ginástica ou Massagem, enquanto que o 4º Bloco, foi composto por 4 (quatro) questões referentes a DEPOIS da prática da Ginástica ou Massagem, observando os seguintes aspectos: Qualidade de Vida no Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Motivação e Disposição para a jornada de trabalho, e por fim o 5º Bloco, referente às questões gerais, sendo 2 (duas) questões, analisando a visão geral do colaborador em relação ao programa na empresa. O método estatístico a ser utilizado é o bivariado (Valor Informativo), onde cada fator condicionante é combinado individualmente com a matriz dos movimentos da vertente, atribuindo a respectiva ponderação com base na densidade de movimentos de vertente analisada em cada classe de cada variável.

Esta pesquisa foi realizada na forma de questionário e para a análise dos resultados foram considerados aspectos quantitativos, onde o método quantitativo foi utilizado para mensurar diversos dados, como por exemplo: a idade, o sexo e o cargo ocupado na organização. Desta forma é possível obter resultados tabulares que permitem acompanhar a evolução dos dados relacionados à saúde e o desempenho dos funcionários antes e depois da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a análise do instrumento utilizado para conhecer o perfil dos colaboradores, e, principalmente avaliar o grau de satisfação dos em relação aos fatores intervenientes no Programa de Qualidade de Vida, passou-se à interpretação dos resultados obtidos através dos questionários.

Bardin, (1979) e Minayo (1992) apresentam inúmeras técnicas de análise de conteúdo e fazem uma proposta para que seja possível analisar o conteúdo em dois fatores:

- No primeiro, apresentar a conjuntura sócio-econômica e política da qual faz parte o grupo de entrevistados, sua historia e inserção no contexto sócio-histórico mais geral;
- No segundo, apresentar as observações de condutas, costumes, o teor das comunicações de cada indivíduo.

5.1 ANÁLISE DESCRITIVAS DOS COLABORADORES

O perfil dos entrevistados foi analisado com as seguintes variáveis:

- Sexo
- Idade
- Instrução
- Tempo de serviço
- Cargo

A amostra desta pesquisa foi composta por quarenta colaboradores, e foi determinada de forma aleatória, com o objetivo de entrevistar todos aqueles que compareceram ao trabalho durante o período em que este estudo foi feito.

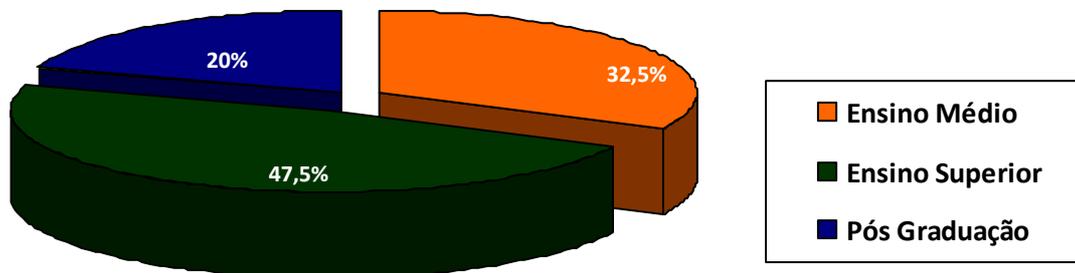
Questão 1 – Idade

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Entre 18 e 25 anos	6	15
Entre 25 e 35 anos	17	42,50
Entre 36 e 46 anos	10	25
Mais de 46 anos	5	17,50
TOTAL	40	100

A maioria dos funcionários, ou seja, 42,50% possuem entre 25 e 35 anos, enquanto que 25% estão na faixa etária entre 36 e 46 anos de idade, 17,5% com idade acima de 46 anos e a minoria com 15% com idade entre 18 e 25 anos.

Questão 2 – Instrução

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Ensino Médio	13	32,50
Ensino Superior	19	47,50
Pós Graduação	8	20
TOTAL	40	100

**Gráfico 1 - Instrução**

A maioria dos funcionários, ou seja, 47,50% possuem Ensino Superior, enquanto 42,50% possuem Ensino Médio, e somente 20% com Pós Graduação

Este resultado vai ao encontro do novo perfil de profissional que tem despontado nos últimos anos. Para se conseguir galgar melhores posições, é preciso unir a qualificação com status e principalmente, a remuneração. Para atender estes requisitos, cursos de especialização, tais como Pós-graduação; mestrado e MBA; têm surgido em maior número com a finalidade de capacitar este

profissionais, incrementando a produção de bens e serviços, atendendo as exigências do mercado, dentro de um contexto atual da globalização com as demandas das novas tecnologias, enfrentando uma nova estruturação do mundo.

À medida que os cargos nas organizações dinâmicas de hoje se tornaram mais complexos, aumentou a importância da educação dos empregados. Quando os cargos eram simples, fáceis de aprender e influenciados apenas num grau mínimo pelas mudanças tecnológicas, havia pouca necessidade de os empregados melhorarem ou alterarem suas habilidades. Mas essa situação raramente existe hoje. Em vez disso, estão ocorrendo rápidas mudanças nos cargos, exigindo que as habilidades dos empregados mudem e se atualizem com frequência. (ROBBINS, 2001, p. 133 e 134)

Questão 4 – Tempo de Serviço

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Menos de 1 ano	4	10
De 1 a 3 anos	5	12,50
De 3 a 5 anos	12	30
Mais de 5 anos	19	47,50
TOTAL	40	100

Quanto à permanência dos funcionários na empresa, pode-se constatar conforme a Questão 5, que uma parcela significativa, 47,5%, estão a mais de 5 anos na empresa.

Os mais novos, menos de um ano, representam 10% dos entrevistados, ou seja, estes estão em fase de adaptação e assimilação das rotinas de trabalho, o que muitas vezes, torna-se desgastante para o colaborador, o que se intensifica ainda mais, caso a empresa não invista em treinamento e supervisão adequados.

Questão 5 – Cargos dos Entrevistados

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Escriturário	11	27,5
Caixa	5	12,5
Assistente A	8	20
Gerente de Serviços	4	10
Gerente de Relacionamento	8	25
Gerente de Negócios	2	5
Gerente Geral	2	5
TOTAL	40	100

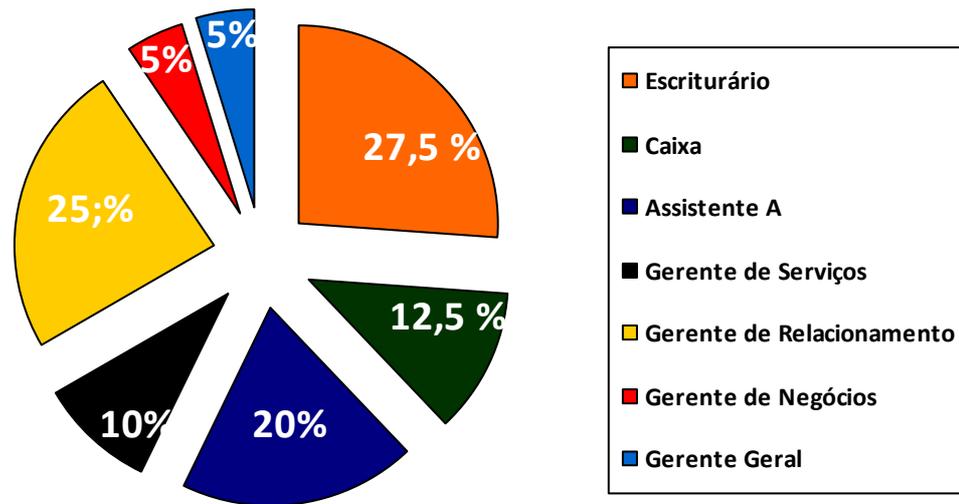


Gráfico 2 - Cargos dos Entrevistados

Os funcionários pesquisados pertencem, em sua maioria, ou seja, 27,5%, ao cargo de Escriturário, em segundo lugar aparece o cargo de Gerente de Relacionamento com 25%. A seguir com 20% o cargo de Assistente A, 12,5% de Caixas, 10% de Gerente de Serviços, 5% Gerente de Negócios e também com 5% de Gerente Geral.

Na empresa pesquisada o colaborador entra para o quadro funcional através de concurso público, as funções estão divididas em níveis hierárquicos, e tais promoções dão-se através de seleção interna, para tanto o colaborador necessita capacitar-se para estar apto aos níveis superiores.

O quadro funcional está dividido na seguinte ordem de ascensão:

1. Escriturário;
2. Caixa;
3. Assistente A;
4. Gerente de Serviços;
5. Gerente de Relacionamento;
6. Gerente de Negócios e,
7. Gerente Geral

Estes resultados estão diretamente ligados aos obtidos na questão 2, que reforça tais afirmações, pois 25% dos funcionários são Gerentes de Relacionamento, ou seja, dois níveis distantes do cargo mais alto.

Questão 6 – O que você pensou ao receber a notícia de que teria o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, se entusiasmou?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	28	70
Não	12	30
TOTAL	40	100

A maior parte dos respondentes, 70% demonstraram entusiasmo sobre o Programa QVT, contra 30% dos que não sentiram-se entusiasmados.

Estes resultados reforçam a importância deste estudo, pois o QVT está sendo bem absorvido pelo quadro funcional, o que faz desta organização promissora no grau de satisfação de seus colaboradores, pois enquanto estiverem felizes produzirão mais e com maior eficiência.

5.2 CONHECIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À GL OU MT NO TRABALHO

Questão 1 – No que se refere à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, como pode ser classificado o seu conhecimento, a respeito dessa atividade física?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Você já tinha muito conhecimento sobre a G.L ou MT	0	0
Você já tinha algum conhecimento sobre a G.L ou MT	20	50
Você tinha pouco conhecimento sobre a GL ou MT	16	40
Você não tinha conhecimento sobre a GL ou MT	4	10
TOTAL	40	100

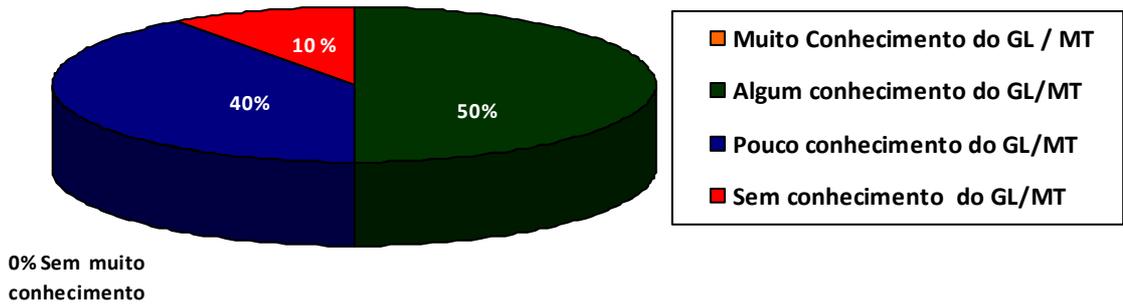


Gráfico 4 - No que se refere à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, como pode ser classificado o seu conhecimento, a respeito dessa atividade física?

O resultado da pesquisa constatou que a maioria, 50% dos entrevistados já tinha algum conhecimento sobre a prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, 40% tinha pouco conhecimento e apenas 10% não tinha conhecimento. Neste caso o programa demonstra falha na divulgação e na implementação, pois se 70% sentem-se entusiasmados com QVT, é necessário ter conhecimento sobre o mesmo, caso contrário o programa perderá substancialmente o seu objetivo.

Questão 2 – No que se refere à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, você acredita que elas podem trazer benefícios?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	36	90
Não	4	10
TOTAL	40	100

O resultado da pesquisa constatou que 90 % dos entrevistados acreditam que a GL ou MT podem trazer benefícios. Dentre os que responderam com “sim”, 53% responderam que o Programa QVT alivia as dores, 33% que traz bem estar e motivação e 14% relaxamento.

Para Mônico e Guimarães (2000) muitas vezes o QVT têm sido adotado como ferramenta de resolver situações a curto prazo, oferecendo bem estar ao funcionários motivando-os a trabalhar, porém poucos ainda procuram implantá-la de forma mais ampla. Como afirma Lima (1994, p. 64),

[...] são raras as discussões sobre a legitimidade de tais programas, seu potencial de generalização, possibilidades de concretização de suas propostas e benefícios suscetíveis de serem proporcionados à sociedade como um todo. São igualmente raras as reflexões sobre as origens dessas práticas e a conveniência de sua importação.

Questão 3 – Você participa da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no seu local de trabalho?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	28	70
Não	12	30
TOTAL	40	100

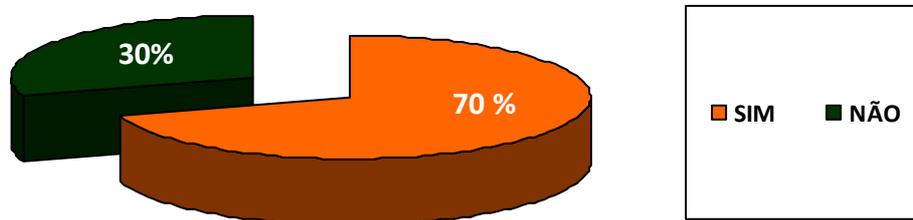


Gráfico 5 – Você participa da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no seu local de trabalho?

O resultado da pesquisa constatou que 70% dos entrevistados participam da GL ou MT, e 30% não praticam o Programa.

Curiosamente este resultado vem de encontro a todo referencial teórico encontrado para embasamento deste estudo, pois foram encontrados muitos artigos e estudos que dizem exatamente o contrário do constatado, conforme afirmam Soares; Assunção; Lima (2006, p. 156.)

[...] vários trabalhadores não estavam convencidos da utilidade da GL, sobretudo em função de sua experiência com atividades físicas em academias. [...] o fato do setor estar implementando as recomendações ergonômicas contribui para o menor interesse pelo programa, [...] pois ficam mais fortes as medidas preventivas de caráter coletivo.

[...] Se o grupo estudado considera a ginástica necessária e cerca da metade pratica regularmente alguma atividade física extra-trabalho, como explicar a baixa adesão? Analisando o conteúdo das falas, vê-se que os trabalhadores parecem reproduzir o discurso dos defensores do programa, mas não estão convictos dos seus propósitos, uma vez que mencionam o caráter de *tarefa* e *obrigação* do mesmo.

Segundo Guerin *et al.*, Daniellou (1986, p.4), “para realizar os procedimentos previstos é consequência da maneira como o trabalho é organizado, da distância entre o prescrito e o real.”

Portanto, o QVT deve ser um programa que, além da boa metodologia e teoria, necessita ser inserido sem ser algo incisivo, pois a GL deve ser algo compatível com e para qualidade do colaborador.

Questão 4 – Se você não participa, assinale o motivo:

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Problemas físicos	0	0
Constrangimento junto aos colegas, decorrentes da natureza das atividades.	0	0
Falta de Estímulo/Motivação	0	0
Proibição por parte do cônjuge/namorado	0	0
Prática ginástica fora do trabalho	0	0
Acredita que a ginástica laboral não produz efeito	0	0
Obstáculos impostos pela chefia	0	0
Outros:	40	100
TOTAL	40	100

Dos funcionários entrevistados, 30% não participam da GL e MT, e também não souberam explicar o motivo. Na questão 1 deste bloco percebeu-se que 50% dos colaboradores tem pouco conhecimento do programa, e os resultados obtidos nesta questão pode representar falta de interesse ou até conhecimento por parte da equipe de colaboradores em relação ao programa.

5.3 QUESTÕES RELACIONADAS À ANTES DA PRÁTICA DA GINÁSTICA LABORAL OU MASSAGEM TERAPÊUTICA

Questão 1 - No trabalho, como você classificaria seu estado de saúde, **ANTES** da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Muito disposto	0	0
Disposto	27	96,43
Indisposto	0	0
Muito indisposto	0	0
Nenhuma diferença	1	3,57
TOTAL	28	100

A GL e MT são exercícios com a finalidade de prevenir a LER, sem cansar o trabalhador, enfatiza o alongamento e a compensação das estruturas musculares envolvidas nas tarefas ocupacionais diárias, neste sentido a implantação do programa tem sido produtivo, pois 96,43% responderam que se sentiam dispostos para o trabalho antes do início do Programa QVT e da prática da GL contra 3,57% que sentiam-se indiferentes. Embora não se descarte a existência de outras variáveis que possam interferir no processo e impactar nos resultados.

[...] A Ginástica Laboral no ambiente de trabalho traz qualidade de vida aos trabalhadores, uma vez que estimula a diminuição do sedentarismo com a mudança do estilo de vida, conscientizando-os sobre a importância da movimentação natural do corpo, conservação da postura e sua saúde, tão fundamentais para sua performance profissional. (LUNA; SILVA, 2007, p.4)

Questão 2 – Você sentia dores ANTES da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	21	75
Não	7	25
TOTAL	28	100

O resultado da pesquisa constatou que 75% dos entrevistados sentiam dores ANTES da prática da GL ou MT, e apenas 25% não sentiam. Dos que responderam que “sim”, 67% sentiam dores nas costas, 21% sentiam dores nos braços e nas pernas e 12% sentiam dores de cabeça.

[...] a ginástica laboral quando bem orientada, reduz significativamente as dores no tronco, membros superiores e membros inferiores. Além disso, a ginástica laboral é capaz de aumentar a disposição para o trabalho e diminuir os sintomas dolorosos durante as atividades profissionais. (ZAMARIOLI; FAKHER; BARBOSA; SD, p. 6-7)

Questão 3 – Você praticava exercícios frequentes ANTES da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica? Com qual frequência.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	10	35,71
Não	18	64,29
TOTAL	28	100

O resultado da pesquisa constatou que 64,29% dos entrevistados não praticam exercícios frequentes e 35,71% praticam. Dos que praticam 32% a frequência é de 3 dias na semana, 41% são de 2 dias na semana e 27% de pelo menos uma vez por semana praticam exercícios. Esta questão evidencia o que constatamos anteriormente, pois alguns dos entrevistados dizem não ter tempo para praticar a atividade física, a prática da ginástica laboral não substitui uma atividade física regular já que sua finalidade principal é prevenir LER / DORT, porém, um estudo feito sobre ginástica laboral na cidade de Porto Alegre/RS em 2010, comprovou que a GL influencia sim a prática de exercícios físicos, conforme enfatiza Giordani (2011, p. 37), “[...] todos os entrevistados afirmaram que: os programas de ginástica laboral incentivaram a prática de atividades físicas [...]”

5.4 QUESTÕES RELACIONADAS À DEPOIS DA PRÁTICA DA GINÁSTICA LABORAL OU MASSAGEM TERAPÊUTICA

As questões a seguir referem-se a satisfação do colaborador ‘após’ a implantação do QVT, portanto uma análise geral faz-se necessária sobre este estudo, pois uma resposta se interliga a outra.

Este programa tem a finalidade de gerar condições de trabalho adequadas, para que as pessoas sintam-se bem no ambiente organizacional, tendo a finalidade de gerar respeito, valorização e reconhecimento por parte da organização.

De acordo com Fernandes:

Como se sabe, em termos de Qualidade, o cliente, o consumidor é o rei. Então, assumindo-se tal enfoque igualmente em termos do funcionário. Do cliente interno, precisa-se saber quais são suas expectativas, necessidades e exigências, ou seja, quais são os fatores intervenientes na sua Qualidade de vida, o que, com certeza, irá afetar seu nível de satisfação, refletindo-se em produtividade. (FERNANDES, 1999, p.38)

Questão 1 - Em relação à qualidade de vida no trabalho, **APÓS** a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Melhorou muito	0	0
Melhorou	26	92,86
Piorou	0	0
Piorou muito	0	0
Nenhuma diferença	2	7,14
TOTAL	28	100

Após a implantação do programa de QVT, entre as pessoas que praticam a GL ou MT regularmente, 92,86% consideram que a qualidade de vida melhorou no ambiente de trabalho e 7,14% responderam não ter sentido nenhuma diferença.

A empresa que não oferece qualidade a seus colaboradores, seja ela no ambiente, em móveis adequados, benefícios e incentivos, descarta a possibilidade de crescimento, por este motivo para muitos autores, a QVT é considerada indispensável para o sucesso das organizações.

Segundo Cruz e Cruz (2008, p.13), a qualidade de vida no trabalho interfere nas atitudes individuais e comportamentais importantes, refletindo na produtividade, motivação, criatividade e vontade em inovar, estando apto a qualquer mudança positiva.

Questão 2 - No que se refere ao relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho, após a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Melhorou muito	0	0
Melhorou	20	71,43
Piorou	0	0
Piorou muito	0	0
Nenhuma diferença	8	28,57
TOTAL	28	100

Segundo a pesquisa 71,43% dos entrevistados acreditam que o relacionamento melhorou, contra 28,57% que dizem não terem sentido diferença.

Embora a maioria tenha concordado que o relacionamento melhorou, o índice contrário foi considerado abaixo do esperado, o que abre uma brecha para um estudo mais abrangente, com fins de entender se o relacionamento da equipe já era de bom nível, ou os mesmos não deram abertura para que as relações fossem mais

estreitadas, proporcionando assim um ambiente organizacional mais harmonioso, facilitando a produção laboral.

De alguma forma essa mesma questão está diretamente ligada com a questão seguinte, onde 28 dos pesquisados que praticam regularmente a Ginástica Laboral, 75% afirmaram que houve uma melhora na motivação para novas atividades, e 25% dos funcionários responderam que não sentiram nenhuma diferença neste sentido após o início do Programa, pois se as relações melhorarem, o ambiente flui da mesma forma ocasionando a motivação individual e coletiva dos colaboradores.

Questão 3 - No que diz respeito à motivação para novas atividades, como (atividades de lazer, atividades físicas extra-expediente), após a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Melhorou muito	0	0
Melhorou	21	75
Piorou	0	0
Piorou muito	0	0
Nenhuma diferença	7	25
TOTAL	28	100

A seguir temos questão sobre a disposição dos funcionários para a jornada de trabalho:

Questão 4 - Em relação à disposição para a jornada de trabalho, considera-se:

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Muito disposto	0	0
Disposto	26	92,86
Indisposto	0	0
Muito indisposto	0	0
Nenhuma diferença	2	7,14
TOTAL	28	100

Dos 28 colaboradores pesquisados que praticam regularmente a GL ou MT no ambiente de trabalho, 92,86% afirmaram que estavam mais dispostos para a jornada de trabalho após o início do Programa na unidade.

5.5 BLOCO E – QUESTÕES GERAIS

Questão 1 - Na sua opinião, qual sua visão em relação ao Programa de Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica na Agência? Por quê?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Péssimo	0	0
Ruim	0	0
Bom	17	60,71
Muito bom	7	25
Ótimo	4	14,29
TOTAL	28	100

Na opinião dos entrevistados, 60,71% tem a visão de que é BOM o Programa QVT, outros 25% acham MUITO BOM e 14,29% informaram ser ÓTIMO o Programa, porque ajuda a diminuir as dores, a relaxar e com isso uma maior disponibilidade para o trabalho. nenhum entrevistado tem a visão RUIM ou PÉSSIMO do Programa.

Questão 2 – Você se importaria se o Programa de Qualidade de Vida fosse retirado do banco?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	
	NA	%
Sim	27	96,43
Não	1	3,57
TOTAL	28	100

Quando perguntados, caso o programa fosse retirado, eles se importariam, 96,43% dos entrevistados que praticam QVT se importariam, este resultado reforça o que foi afirmado anteriormente, pois este programa é uma conquista dos trabalhadores, e os que participam dele, em sua maioria, não gostaria de perder algo que é seu por mérito, ou seja, isto de alguma forma desestimularia o funcionário, o que em resultados práticos pode representar negativamente.

Questão 3 – Quais sugestões você ofereceria para a melhoria do programa de QVT?

A QVT é uma alternativa atual para as organizações que objetivam combater os efeitos negativos no ambiente organizacional, enfatizando o humanismo, e a satisfação de todos, por este motivo, foi oferecido aos entrevistados que deixassem sua colaboração deixando sugestões a respeito deste programa, e quase a

totalidade dos entrevistados sugeriram o aumento da verba de Qualidade de Vida no Trabalho, pois segundo eles com o atual volume de recursos disponibilizado os profissionais de MT ou GL prestam no máximo duas seções ao mês com duração de 15min para cada funcionário.

A formulação deste questionário trouxe um embasamento fundamental para a percepção da QVT pelos funcionários, percebeu-se portanto que os colaboradores reconhecem o programa e sua importância, pois vincular a qualidade de vida ao trabalho, é ter condições de adequadas de trabalho, contando com ambiente harmonioso, móveis ergonomicamente confortáveis, e longe de metas consideradas absurdas, a serem cumpridas, para que enfim o colaborador execute de maneira prazerosa e tranqüila as suas atividades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a globalização, automação, pulverização de mercados, todos estes desafios exigem das empresas uma reação no sentido de buscar novas soluções para sua própria sobrevivência. Até algum tempo atrás a qualidade total era voltada somente para o aspecto organizacional sem considerar a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários.

Na literatura encontramos centenas de assuntos sobre QVT e programas de RH que buscam motivar as pessoas para uma maior participação nestes programas visando principalmente propiciar um ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

As empresas buscam o chamado comprometimento das pessoas, mas muitas vezes o resultado é frustrante, simplesmente por que elas não sabem exatamente o quê significa e isso é uma característica humana de não se submeter a qualquer programa de adestramento ou condicionamento. Os indivíduos questionam o motivo para se envolver desta forma e comprometer-se com a empresa.

Para Bastos (1994, p.86), ser leal em relação a algo ou alguém está diretamente relacionado ao tipo de tratamento oferecido, e que por conseqüência possibilite desenvolvimento pessoal e profissional.

É importante salientar que a prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica não é obrigatória e mesmo assim, algumas pessoas pensam desta forma: *“se foi iniciativa da empresa então é obrigatório”*. Existe uma relação predominante de autoritarismo ou até mesmo falta de consciência de que a falta de exercícios físicos podem levar a doenças graves, e neste estudo constatou-se que é possível sim, que as pessoas venham a aderir à prática de esportes quando passam a fazer parte de um programa como o QVT com aplicação da GL e da MT.

O mais importante da implantação e principalmente manutenção de um programa de QVT, reside no fato que a maioria das chefias e supervisões não pratica a GL ou MT com seus funcionários o que gera limitações quantos aos resultados e exemplo negativo junto ao grupo.

A pesquisa realizada considerou aspectos tais como as características dos entrevistados (sexo, idade, grau de instrução, tempo de serviço, função exercida); a percepção do colaborador em relação ao programa; questões gerais sobre o

assunto e por fim, mas não menos importante a opinião sobre antes e depois da aplicação da GL e MT.

Verificou-se que a maior parte dos funcionários busca qualificação para conseguir crescer dentro da organização, o que hoje é essencial para quem pretende ascensão, e diretamente ligado a isto constatou-se que 25% dos estudados estão a dois cargos para chegar ao nível mais alto de hierarquia dentro do banco, contra apenas 5% que representam esta função.

Percebeu-se também que o QVT tem sido uma ferramenta importante para 70% dos entrevistados, os quais afirmaram sentirem-se mais entusiasmados após a implantação do programa. Neste contexto Chiavenato (1996) diz que a QVT está diretamente ligada ao grau de satisfação dos membros da organização, e isto se dá através de suas experiências na organização, ressaltando ainda, que atitudes pessoais e comportamentais são também importantes na produtividade.

Com os resultados obtidos constatou-se que a organização em foco oferece um bom ambiente de trabalho, outro fato é que na sua maioria há uma percepção positiva sobre o programa, assim como sua importância. E ainda, que o QVT foi avaliado de forma satisfatória, mas medidas corretivas podem ser inseridas, para elevar a satisfação dos colaboradores da organização, priorizando-se aqueles que registraram os mais baixos índices, ou até mesmo trabalhar para inclusão daqueles que não estão inseridos neste contexto.

Todavia, aconselha-se a realização sistemática desta pesquisa, em períodos determinados, para que a organização possa conhecer os resultados do programa implantado, e estabelecer os benefícios resultantes, pois, sem o devido acompanhamento destes indicadores, as melhorias tornam-se fracas até perder seu objetivo, ouvir o colaborador, como dito ao longo deste estudo, faz com que ele sintase valorizado.

Finalizando, tem-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, apesar das limitações, inclusive de tempo, conseguindo mensurar o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos investimentos em qualidade de vida. Através destes indicadores, pretende-se fornecer subsídios para ações relacionadas à melhoria do programa, o que é fundamental para estimular os trabalhadores à participação e ao envolvimento com todas as atividades relacionadas ao seu trabalho e à empresa, contribuindo para o alcance das metas organizacionais, e, por consequência,

oferecendo produtos e serviços de melhor qualidade aos clientes, objetivando o efetivo desenvolvimento profissional e pessoal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Persona, 1977.

BASTOS, A. V. B. **Comprometimento organizacional**: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. *Revista de Administração de Empresas*, v.33, n.3, p.52-64, 1993.

CANETE, I. **Humanização: A Ginástica Laboral como um caminho**. Porto Alegre: Foco Editorial. 1996.

CASTEL, Robert. As metamorfoses do trabalho. *In*: FIORI, J. L.; LOURENÇO, M. S. de; NORONHA, J. C. de (Org.). **Globalização: o fato e o mito**. Rio de Janeiro: UERJ, 1998. p. 147-163.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2.ed. Rio de Janeiro : Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos**: edição compacta. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos humanos**. São Paulo : Atlas, 1997.

CHIZOTTI, A . **Pesquisas em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo : Cortez, 1995.

CRUZ, Fabíola Machado; CRUZ, Lilia Santos da. **Estudo dos Fatores que Influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho dos Funcionários no Setor Administrativo de uma Empresa e Engenharia**. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração. Anhanguera - Centro Universitário de Campo Grande. Campo Grande/MS. 2008.

DANIELLOU, F; LAVILLE, A; TEIGER, C. Ficção e Realidade do Trabalho Operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 17, n. 68, p. 67- 13, 1989.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, John W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional. São Paulo : Pioneira, 1996.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar**. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

FLEURY, Leme. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Editora Gente. 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GIORDANI, Luciana Brandt. **Ginástica laboral e sua influência no estilo de vida, um estudo, acerca de sua contribuição: no relacionamento interpessoal, na alimentação e na prática de atividade física.** Trabalho de Conclusão de Curso de Educação Física. UFRGS. 2011. Disponível em <<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/32420/000786540.pdf?sequence=1>>> Acesso em 13 Out. 2011.

GORZ, André. **O Imaterial.** São Paulo: Annablume. 2003.

GRISCI, Carmem. **Trabalho Imaterial, Controle Rizomático e Objetividade no Novo Paradigma Tecnológico.** RAE-Eletrônica . 2008

_____. **Modos de Trabalho e de ser na Reestruturação bancária.** Sociologias. n. 12, 2004.

HARDT Michael, NEGRI Antonio. **Império.** Rio de Janeiro: Record. (2005).

HARVEY, David. **Condição pós-moderna.** São Paulo: Loyola, 2001.

JACES, Maria da Graça Corrêa. **Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência.** Boletim da Saúde. Porto Alegre. V. 10. N. 1. Jan./Jun. 2006.

KELLE, U. **Computer-Aided Qualitative Data Analysis** : theory, methods and practice. Sage Publications, 1995.

LIMA, Helena Karla Barbosa de. **Gestão de pessoas e qualidade de vida no trabalho:** Limite e perspectivas. Tese de Mestrado. Julho, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho:** Guia Básico com Abordagem Psicossomática. São Paulo, SP: Atlas, 1997.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho:** Um estudo de caso na área da construção civil. Trabalho de conclusão de curso. UFRGS Escola de Administração. Porto Alegre, 2002

MINAYO, M. C. de S. (org.); DESLANDES, S. F.; CRUZ NETO, O.; GOMES, R. **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. 5ª edição. Petrópolis: Vozes, 1994.

MÔNACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. **Gestão da Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho:** o Caso da Gerência de Administração dos Correios. 2000.

MOREIRA, Ramon Luiz Dias; ARAÚJO, Marcos Goursand. **Os sete pilares da qualidade de vida.** Belo Horizonte: Letras e Letras, 2005.

MORIN, E. M. **Os Sentidos do Trabalho.** RAE, 2001.

PACHECO JR, Waldemar. **Qualidade na Segurança e Higiene no Trabalho:** série SHT 1995.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Cláudia Medianeira Cruz. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e sua influência na filosofia de qualidade total**: Estudo realizado a nível gerencial em indústrias frigoríficas. Cruz Alta, RS, 1997. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP1997_T2610.PDF>> Acesso em 15 Out. 2011.

SILVA, M. A. Dias da e DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, Editora Best Seller, 1997.

SILVA, Jaqueline Beludes; LUNA, Thaísa de Almeida. Ginástica Laboral no Ambiente de Trabalho. **5º Simpósio de Ensino de Graduação**. 23 a 25/10/2011. Disponível em <<<http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/5mostra/4/273.pdf>>> Acesso em 15 Out. 2011.

SOARES, Raquel Guimarães; ASSUNÇÃO, Ada Ávila; LIMA, Francisco de Paula Antunes. A Baixa Adesão Ao Programa De Ginástica Laboral: Buscando elementos do trabalho para entender o problema **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, 31 (114). Disponível em: <<<https://portalsaudebrasil.com/artigospsb/trabalhad026.pdf>>> Acesso em 13 Out. 2011.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas**: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Who Expert Committee on Drug Dependence**. Geneva, 1993.

ZAMARIOLI, Ariane; FAKHOURI, Sarah Fakher; BARBOSA, Antonio. **Estudo dos efeitos da ginástica laboral na melhora da dor e aumento da disposição para realização de atividades de trabalho**. Disponível em <<

**ANEXO A – QUESTIONÁRIO
PARA FUNCIONÁRIOS DAS AGÊNCIAS DA REGIONAL PORTO ALEGRE /
BANCO GAÚCHO S.A.**

Prezado Colaborador,

Com o objetivo de avaliar a participação e a satisfação dos funcionários, com o programa de Ginástica Laboral (GL) ou Massagem Terapêutica (MT), nesta dependência, solicitamos a gentileza de preencher este questionário.

Não há necessidade de identificação e garantimos o anonimato do mesmo.

Antecipadamente agradecemos a sua colaboração.

Instruções

Marque apenas uma alternativa de cada questão.

Assinale a alternativa que mais se adequar

BLOCO A – Caracterização dos entrevistados, com garantia de sigilo.

01 – Sexo: () Masculino () Feminino

02 – Idade: () entre 18 e 25 () entre 25 e 35 () entre 36 e 46 () mais de 46

03-Grau de Instrução: () Ensino Médio () Ensino Superior () Pós Graduação

04 – Qual o tempo de serviço prestado à instituição?

() menos de 1 ano () de 1 à 3 anos () de 3 a 5 anos () mais de 5 anos

05 – Qual seu cargo na instituição?

06- O que você pensou ao receber a notícia de que teria o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, se entusiasmou?

() sim

() não

BLOCO B – Questões relacionadas ao conhecimento dos funcionários em relação à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica.

01 – No que se refere à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, como pode ser classificado o seu conhecimento, a respeito dessa atividade física?

- () você já tinha muito conhecimento sobre a GL ou MT.
- () você já tinha algum conhecimento sobre a GL ou MT.
- () você tinha pouco conhecimento sobre a GL ou MT.
- () você tinha nenhum conhecimento sobre a GL ou MT.

02 – No que se refere à Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica, você acredita que elas podem trazer benefícios?

- () sim, quais? _____
- () não

03 – Você participa da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica no seu local de trabalho?

- () sim, caso afirmativo siga respondendo as questões do bloco C, D e E.
- () não, caso negativo responda somente a questão abaixo.

04 – Se você não participa, assinale o motivo:

- () problemas físicos.
- () constrangimento junto aos colegas, decorrentes da natureza das atividades.
- () falta de estímulo/motivação.
- () proibição por parte do cônjuge/companheiro(a)/namorado(a).
- () pratica ginástica fora do trabalho.
- () acredita que a ginástica laboral não produz efeito.
- () obstáculos impostos pela chefia.
- () outros motivos, citar: _____

BLOCO C – Questões relacionadas à **ANTES** da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica.

01- No trabalho, como você classificaria seu estado de saúde, **ANTES** da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica?

- muito disposto
- disposto
- indisposto
- muito indisposto
- nenhuma diferença

02- Você sentia dores **ANTES** da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica?

- sim. Onde? _____
- não

03- Você praticava exercícios frequentes **ANTES** da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica?

- sim. Com qual frequência? _____
- não

BLOCO D – Questões relacionadas à **DEPOIS** da prática da Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica.

01 – Em relação à qualidade de vida no trabalho, **APÓS** a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

- melhorou muito
- melhorou
- piorou
- piorou muito
- nenhuma diferença

02 – No que se refere ao relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho, após a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

- melhorou muito
- melhorou
- piorou
- piorou muito
- nenhuma diferença

03- No que diz respeito à motivação para novas atividades, como (atividades de lazer, atividades físicas extra-expediente), após a prática da GL ou MT, pode-se afirmar que?

- melhorou muito
- melhorou
- piorou
- piorou muito
- nenhuma diferença

04- Em relação à disposição para a jornada de trabalho, considera-se:

- muito disposto
- disposto
- indisposto
- muito indisposto
- nenhuma diferença

BLOCO E – QUESTÕES GERAIS

01- Na sua opinião, qual sua visão em relação ao Programa de Ginástica Laboral ou Massagem Terapêutica na Agência?

- Péssimo
 - Ruim
 - Bom
 - Muito Bom
 - Ótimo
- Por que?
-

02 – Você de importaria se o Programa de Qualidade de Vida fosse retirado do banco?

- Sim
- Não

03 – Quais sugestões você ofereceria para a melhoria do programa de QVT?
