

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO DISTRITO FEDERAL SOBRE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Aline Galeno Passos, Lucineide A. M. Cruz

Resumo: Este artigo analisa a percepção que os colaboradores de uma agência bancária têm do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho oferecido pela organização na qual trabalham e quais fatores influenciam mais em seu dia a dia. Também sugere algumas melhorias para o programa. Para atender o método proposto foram empregados como procedimentos um estudo de caso e uma pesquisa bibliográfica. O instrumento de coleta de dados aplicado foi um questionário estruturado com questões fechadas onde foram analisados dados gerais como idade e escolaridade e questões sobre a Qualidade de Vida no Trabalho sobre o ponto de vista do colaborador baseado na abordagem de Walton. Todas as questões foram objetivas e utilizaram uma escala de resposta do tipo Likert, que variam de 1 a 5. O público alvo foi composto pelo número total de funcionários (portanto tratou-se de um censo) de uma agência bancária localizada no Distrito Federal considerando os diferentes níveis hierárquicos, idade, tempo de empresa e formação acadêmica, totalizando 20 (vinte) colaboradores. Os resultados do estudo apresentam que o crescimento da motivação do trabalhador diz respeito aos seus aspectos individuais; e que a constante capacitação para o aprimoramento do desempenho depende que os gestores sanem ou amenizem as dimensões avaliadas através da pesquisa, e dessa forma teremos como consequência maior responsabilidade, autonomia, participação no processo decisório e nos resultados.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Qualidade de vida; Agência bancária.

Abstract: *This article examines the perception that employees of a bank branch has the program Quality of Life at Work offered by the organization in which they work and what factors influence more in their daily lives . It also suggests some improvements to the program. To meet the proposed method procedures were employed as a case study and a literature search. The data collection instrument used was a structured closed question where general data such as age and education, and questions about the Quality of Working Life on the point of view of the employee based on the approach of Walton were analyzed questionnaire. All questions were objective and used a response scale Liker-type, ranging from 1 to 5. 's Audience was composed of the total number of employees (therefore treated a census) of a bank located in the Federal District recital different hierarchical levels , age , length of service and academic training , totaling twenty (20) employees . The study results show that the growth of employee motivation with respect to their individual aspects ; and that ongoing training to improve performance depends sane that managers or diminishing the dimensions assessed by the survey, and so as a consequence we have more responsibility , autonomy , participation in decision making and outcomes.*

Keyword: *Quality of work life; Quality life; Banking agency.*

Introdução

A qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização. Os programas oferecidos por algumas organizações objetivam facilitar mudanças no estilo de vida, combinando ações e campanhas para consciência, comportamento e envolvimento, que suportem suas práticas de saúde e previna doenças. Nos dias atuais não é suficiente ter em mente mudar relevantemente o estado de saúde dos profissionais, mas também encorajá-los a cuidarem e gerenciarem sua própria saúde, adquirindo um ganho substancial na sua satisfação e crescimento, assim como no aumento de produção e redução de custos para a organização.

A escolha pelo tema deu-se através de várias observações feitas onde os colaboradores convivem diariamente com aspectos burocráticos ligados às rotinas da vida bancária, às exigências da qualificação, e também a aspectos emocionais ligados a ansiedade por pressões de resultados. Segundo um artigo extraído do site Scielo para uma Revista Latino Americana de Enfermagem de abril de 2012 a adoção das novas tecnologias e as novas formas de gestão da força de trabalho, trouxe uma grave intensificação do ritmo, em sobrecarga de tarefas, em diminuição de postos de trabalho, em aumento da pressão e controle sobre os trabalhadores, o que refletiu de forma negativa em sua saúde. A submissão às jornadas de trabalho mais longas, cumprimento de metas abusivas, pressão por produção e controle incisivo sobre os tempos de trabalho corroboram para o estresse e o sofrimento mental. Todos esses fatores fazem com que seja importante identificar a satisfação dos funcionários com a qualidade de vida no trabalho.

Trata-se uma pesquisa de natureza descritiva, que empregou como técnicas de pesquisa levantamento bibliográfico e pesquisa de campo. O objetivo geral do estudo é verificar qual a percepção que o colaborador tem do Programa de Qualidade de Vida oferecido pela empresa na qual ele trabalha. A resposta almejada é perceber como os fatores propostos por Walton influenciam na rotina desses colaboradores.

Para atender o objetivo do estudo, a pesquisa está estruturada em quatro seções, além desta Introdução. A primeira compreende a fundamentação teórica, que aborda as principais teorias sobre Qualidade de Vida no Trabalho. A segunda trata da metodologia da pesquisa. A terceira seção é a análise, que faz uma descrição e discussão analítica dos dados e informações levantadas ou observadas no desenvolvido na pesquisa. Na última são apresentadas as conclusões finais do estudo, acompanhadas de algumas sugestões de melhorias para a organização em questão.

Qualidade de Vida no Trabalho: Conceito e Evolução

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho foi utilizada já nos anos 70 nos Estados Unidos, para ações das empresas. Ainda na América do Norte, o Canadá tem forte tradição nesse tema, especialmente nas ações e políticas sociais. De acordo com Limongi (2012) no ambiente do trabalho, qualidade de vida, saúde e ergonomia associa-se à ética humana. A atitude ética, segundo a autora, compreende desde identificação, eliminação, neutralização ou controle dos riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e

ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal ou informal, o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia – a – dia.

Na Europa, a França tem uma das culturas mais críticas e dedicadas nos estudos de condições de trabalho. Dejour, um dos principais estudiosos e líderes desse pensamento, define condições de trabalho como “as pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho.” (in Dejour, Abdoucheli, Jayet, 1994, p. 125). Entre os europeus, destacam-se os trabalhos realizados na Volvo – indústria automobilística sueca -, com o modelo sócio técnico, com práticas participativas no desenho da planta e dos cargos. Alvesço (1987) destaca paradigmas para a moderna vida no trabalho: autodeterminação versus controle, monotonia versus variabilidade e demanda qualificada versus visão generalista.

Outra vertente das ações de Qualidade de Vida no Trabalho sobre condição humana no trabalho voltou-se para a questão do moral no grupo com base na demonstração de que uma fábrica é uma instituição social (Mayo, 1945 in Tragtenberg, 1985, p. 88), para necessidade de suas diversas hierarquias e classe, tais como necessidades básicas de segurança, de associação, de prestígio e auto realização. O tema vem sendo estudado desde a década de 50. Em 1973 Walton definiu como o “atendimento de necessidades e aspirações humanas calcadas na idéia de humanização e responsabilidade social”. A Qualidade de Vida faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação. Conforme relata Sampaio (1999) muitos são os fatores desencadeadores de ações de QVT. As demandas de qualidade de vida não são aleatórias. Elas pressupõem necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal e da sobrevivência da espécie.

Do ponto de vista da gestão das pessoas, há estudos iniciais de redução da fadiga, um dos vetores da organização dos estudos ergonômicos. Há também estudos sobre o moral do grupo de trabalho, seguidos de modelos gerenciais mais ou menos controladores (Teorias X e Y) e de modelos sociotécnicos. Na última década do século XX, com os temas de responsabilidade social, envelhecimento da população e desenvolvimento sustentável, descortinam-se novos paradigmas para as questões de QVT. Para Fernandes (1996), embora diversos autores apresentem enfoques diferentes para o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, todos eles voltam seus conceitos para a questão da conciliação de interesses dos indivíduos e das organizações. A autora referencia a influência dos fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam na cultura e no clima organizacional, influenciando no bem estar do trabalhador. No quadro 1 é descrito as concepções evolutivas da Qualidade de Vida no Trabalho e as principais características ou visões.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

Concepções Evolutivas da QVT	Característica ou Visão
QVT como uma variável (1959 -1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 -1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
QVT como um método (1972 -1975)	QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento do cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização.
QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (Fernandes, 1996, p.42).

Alguns desencadeadores de QVT típicos em nossa sociedade pós-industrial são os seguintes: vínculos e estrutura de vida pessoal: família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio;

Fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas de governo, organizações de classe, privatização de serviços públicos, expansão de mercado de seguro-saúde, padrões de consumos mais sofisticados;

Metas empresariais: competitividade, qualidade dos produtos, velocidade, custos, imagem corporativa; Pressões organizacionais: novas estruturas de poder, informação, agilidade, co-responsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego, investimento em projetos sociais.

A QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados. (Fernandes, 1996).

Limongi (2011) define qualidade de vida no trabalho como:

a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização.

Richard Walton (1974) enfatiza questões elementares a realização do trabalho priorizando os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração, sem desconsiderar os demais elementos citados por outros autores. Para Walton independentemente da posição hierárquica ocupada, existem diversos trabalhadores

insatisfeitos perante as inúmeras deficiências percebidas no ambiente de trabalho, as quais afetam diretamente a QVT.

Fatores de Influência e indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Abordagem de Walton

Para Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho está vinculada aos objetivos do movimento sindical após a crise dos anos 1930, que se centraram na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado ao trabalhador e no aumento de salários. Ele é um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de qualidade de vida no trabalho, e a define como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidente de trabalho. É também relacionada ao enfoque da psicologia surgido na década de cinquenta, que aponta para a existência de uma correlação diretamente proporcional entre o estado de satisfação do indivíduo e a sua produtividade, sendo possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas.

Está associado ainda com os novos conceitos dos anos sessenta, como a igualdade de oportunidades e os variados esquemas de enriquecimento do trabalho. Walton (1973) diz que a qualidade de vida no trabalho é definida como o grau no qual os membros organizacionais são capazes de satisfazer as necessidades pessoais importantes, através de suas experiências na empresa. A qualidade de vida no trabalho tem como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se referem ao cargo, tarefas adequadas, variedade, recebimento de *feedback* de desempenho, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Conforme Chiavenato (2002) Walton descreve oito categorias conceituais que servem para avaliar a qualidade de vida no trabalho nas empresas. Este modelo de análise é um dos mais clássicos e usuais, pois os fatores nele elencados são intervenientes, de modo geral, na qualidade de vida no trabalho da maioria das pessoas. Assim, esses fatores, quando bem gerenciados, melhoram os níveis de satisfação dos trabalhadores, repercutindo nos níveis de desempenho da organização.

Quadro 2 – Critérios e indicadores de QVT – abordagem de Walton

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

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

Para um melhor entendimento do quadro 2 que aborda as oito categorias propostas por Walton descrevem-se algumas definições importantes a seguir:

1. Remuneração justa e adequada: refere-se à remuneração necessária para se viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade, respeitando-se uma equivalência entre os salários dos empregados de uma mesma empresa e dos salários praticados no mercado de trabalho.
2. Condições de trabalho: fator relacionado à exposição do empregado em condições de trabalho que respeitem a jornada, carga de trabalho compatível com a jornada, disponibilidade de material e equipamento em quantidade e qualidade adequadas, e condições ambientais que garantam conforto, bem-estar, segurança e saúde.
3. Oportunidade de usar e desenvolver habilidades: oportunidade que o empregado tem de aplicar, no dia-a-dia, seu saber e suas aptidões profissionais.

4. Oportunidade de crescimento e segurança no emprego: oportunidade que a instituição oferece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus empregados, para o crescimento do empregado na instituição e na carreira, e para a segurança do emprego.
5. Integração social na organização: fator definido pela igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos, companheirismo, democracia social, respeito às individualidades e boas relações pessoais.
6. Leis e normas sociais: este fator implica no respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão, com trabalho equitativo e normas claras.
7. Trabalho e vida privada: fator que implica no equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho.
8. Significado social da atividade do empregado: fator que implica na percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços. (Fernandes, 1996)

Este modelo de análise é um dos mais clássicos e usuais, pois os fatores nele influenciam, de modo geral, na qualidade de vida no trabalho da maioria das pessoas, embora não se possa ignorar as preferências e as diferenças individuais ligadas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade. Assim, esses fatores, quando bem gerenciados, melhoram os níveis de satisfação dos trabalhadores, repercutindo nos níveis de desempenho da organização.

Aspectos práticos da Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo um artigo escrito extraído do portal RH para a Palestra Qualidade de Vida no Trabalho, a Organização Mundial da Saúde define Qualidade de Vida como um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações. Os objetivos de programas de saúde são a ciência e a arte de ajudar pessoas a modificar seu estilo de vida em direção a um ótimo estado de saúde, sendo esta compreendida como o balanço entre a saúde física, emocional, mental, social e espiritual (American Journal, 1989). Esses programas objetivam facilitar mudanças no estilo de vida, combinando ações e campanhas para consciência, comportamento e envolvimento, que suportem suas práticas de saúde e previna doenças. O propósito de um programa de Qualidade de Vida ou Promoção de Saúde nas Organizações é encorajar e apoiar hábitos e estilos de vida que promovam saúde e bem estar entre todos os funcionários e famílias durante toda a sua vida profissional. Um bom programa de Qualidade de Vida existe para gerar estratégias com o intuito de promover um ambiente que estimule e dê suporte ao indivíduo e à empresa, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade. Alguns benefícios:

- Melhoria da produtividade
- Empregados mais alertas e motivados
- Melhoria da imagem corporativa
- Menos absenteísmo
- Melhoria das relações humanas e industriais
- Baixas taxas de enfermidade
- Melhoria da moral e da força de trabalho

- Redução em letargia e fadiga
- Redução de turnover

A missão estratégica de um programa de Qualidade de Vida canaliza seus esforços para alcançar os seguintes resultados: aumentar os níveis de satisfação e saúde do colaborador; melhorar o clima organizacional; afetar beneficentemente no processo de formação e desenvolvimento humano, agregando competências (capacidade e atributos); influenciar na diminuição da pressão no trabalho e do estresse individual e organizacional. Menor absenteísmo ou rotatividade e menor número de acidentes assim como melhorar a capacidade de desempenho das atividades do dia-a-dia (Portal RH, 2013). Não é suficiente ter em mente mudar relevantemente o estado de saúde dos profissionais, mas também encorajá-los a cuidarem e gerenciarem sua própria saúde, adquirindo um ganho substancial na sua satisfação e crescimento, assim como no aumento de produção e redução de custos para a empresa.

Por isso a adoção de programas de qualidade de vida no trabalho e promoção da saúde proporcionam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo, menor rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

Abordagens de Fernandes e Detoni para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho e o que é oferecido aos colaboradores da agência estudada.

O modelo de Walton teve que ser adaptado para uma linguagem simples para que o entendimento das questões fosse facilitado. Os critérios adotados foram extraídos de Detoni (2001), o qual utiliza uma adaptação do modelo de QVT de Walton realizada por Fernandes (1996). Em seu trabalho, Detoni (2001) propõe adaptações dos termos propostos por Fernandes (1996). Segue uma abordagem de cada autor assim como o programa oferecido pela instituição responsável pela agência estudada.

Quadro 3 – Abordagem de Fernandes e Detoni – Programa Oferecido

Fernandes (1996)	Detoni (2001)	Programa Oferecido
<ul style="list-style-type: none"> • Mobilidade • Relacionamento • Senso comunitário • Direitos de proteção do trabalhador • Liberdade de expressão • Direitos trabalhistas • Tratamento imparcial • Privacidade pessoal • Papel balanceado no trabalho • Poucas mudanças geográficas • Tempo para lazer da família • Estabilidade de horários • Equidade interna e externa • Proporcionalidade entre salários • Justiça na compensação • Partilha dos ganhos de produtividade • Jornada de trabalho razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Ausência de insalubridade • Autonomia • Qualidades múltiplas • Informação sobre o processo total do trabalho • Autocontrole relativo • Possibilidade de carreira • Crescimento pessoal • Perspectivas de avanço salarial • Segurança de emprego • Ausência de preconceitos • Igualdade 	<ul style="list-style-type: none"> Compromisso da equipe Direitos do trabalhador Liberdade de expressão Discussão e normas Respeito à individualidade Influência sobre a rotina Familiar Possibilidade de lazer Horário de trabalho e descanso Equilíbrio salarial Remuneração justa Participação em resultados Benefícios extras Jornada Carga de trabalho Fadiga Salubridade Autonomia Avaliação do desempenho Responsabilidade conferida Importância da tarefa Treinamentos Incentivo aos estudos Crescimento profissional Demissões Discriminação Valorização das idéias Relacionamento interpessoal 	<ul style="list-style-type: none"> Ambientes Livres de Fumaça Atividades Laborais Vacinação contra a gripe Educação e Orientação Nutricional Massagem Expressa

Fonte: Adaptado de uma obra pela autora

A seguir está descrito uma breve análise do que é fornecido nesse programa.

- Ambiente Livre de Fumaça: o programa visa à preservação da saúde do colaborador no ambiente de trabalho, com medidas de proteção ambiental e de saúde coletiva, que contempla a manutenção de ambientes livres de fumaça, e o incentivo ao colaborador que deseja abandonar o uso do tabaco. Para o colaborador que deseja parar de fumar, o tratamento do tabagismo é custeado de acordo com os percentuais a seguir:

80% - para o tratamento clínico como consultas, exames, terapias e sessões;

50% - para medicamento específico para a cessação do tabagismo.

- Atividades Laborais: são atividades ministradas durante a jornada de trabalho com o objetivo de promover a saúde e bem-estar físico e mental dos empregados e das equipes no

ambiente de trabalho. As atividades estimulam a aquisição de hábitos saudáveis, redução do sedentarismo e das doenças relacionadas ao trabalho, tais como as LER/DORT, estresse, ansiedade, e depressão, contribuindo para a melhoria da relação interpessoal nas unidades e para a qualidade de vida dos colaboradores.

- Campanha de Vacinação contra a Gripe: serão custeados os colaboradores de forma integral a vacina contra a gripe, optantes ou não do benefício de saúde; para aposentados optantes do plano; e pensionistas, acima de 59 anos.
- Programa de Educação e Orientação Nutricional: tem por objetivo sensibilizar o colaborador na prática alimentar saudável, por meio de ações de educação em saúde, na forma de palestras e aconselhamentos realizados por profissional de Nutrição. A participação no programa ocorre por meio de adesão espontânea, sendo implementado em 3 etapas:

1ª Etapa – Orientação: é composta de intervenções educativas, na forma de palestras a serem ministradas pelo Nutricionista de Referência, com participação dos colaboradores inscritos.

2ª Etapa – Orientação Personalizada: é composta de aconselhamentos dietéticos.

3ª Etapa – Acompanhamento/Manutenção: é composto de intervenções educativas na forma de reuniões com os colaboradores e aconselhamentos ao final da reunião.

O programa analisado pelas atividades propostas não se enquadraria em um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, mas sim em um programa de Qualidade de Vida. Segundo Fernandes (2006) o programa não apresenta itens como estabilidade de horários; senso comunitário; crescimento pessoal e autonomia. Nem está de acordo com a abordagem feita por Walton (1973) e nem por Detoni (2001).

Metodologia

Este capítulo aborda a metodologia a ser empregada neste trabalho, cujo objetivo é analisar a percepção que os colaboradores de uma agência bancária têm do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho oferecido pela empresa na qual estão vinculados e cuja base foi à abordagem de Walton. Para tanto serão apresentados a seguir os métodos de pesquisa e os procedimentos técnicos de coleta de dados.

Descrição do Método de Pesquisa

O propósito do projeto tem como objetivo verificar, na percepção dos colaboradores, a efetividade do programa. O método empregado será a pesquisa descritiva. De acordo com Gil (2010) a pesquisa descritiva possui como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou experiência.

Descrição da técnica de coleta de dados

Para atender o método proposto serão empregados como procedimentos serão aplicados uma pesquisa de campo e uma pesquisa bibliográfica. O autor Joaquim Severino (2010) define estudo de caso como uma pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. Já para Marconi e Lakatos (2011) é o levantamento com mais profundidade de um determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Gil (2010) diz que a pesquisa bibliografia é elaborada com base no material já publicado. Segundo Joaquim

Severiano (2010) a pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos como livros, artigos, teses, etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registrados.

Descrição do Público

O público – alvo da pesquisa são os 20 (vinte) colaboradores de uma agência bancária do Distrito Federal considerando os diferentes níveis hierárquicos, idade, tempo de empresa e formação acadêmica. O autor Joaquim Severino (2010) define estudo de caso como uma pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. Já para Marconi e Lakatos (2011) é o levantamento com mais profundidade de um determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos.

Delineamento do Levantamento de Campo

Na coleta de dados por se tratar do total de funcionários da agência, o método utilizado foi o censo. Utilizou-se um questionário fechado, apresenta-se um ranking de classificação, por grau de importância, sobre a percepção dos empregados em relação aos 8 (oito) fatores que, segundo Walton (vide Revisão de Literatura), influenciam na qualidade de vida no trabalho.

Procedimentos

O questionário foi enviado através de malote e entregue pessoalmente a cada colaborador e respondido por todos na própria agência bancária. A avaliação foi feita através de questões em escala (com variação entre discordância total e parcial, indiferença e concordância parcial e total). Antes foi feita uma reunião com o gerente para explicar o motivo do estudo e esclarecer eventuais dúvidas.

Análise

O objetivo deste capítulo é fazer uma análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa de levantamento de campo, estabelecendo relações entre esses resultados, e o embasamento teórico, visto na revisão da literatura. Do total de 20 questionários enviados, 100% foram respondidos. O perfil dos respondentes foi visto em questões fechadas e que incluiu sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de empresa. Se o respondente tem filhos, quanto de horas extras realiza por dia, consumo de álcool e cigarros e sobre a alimentação. A seguir tem se uma apresentação das variáveis que foram coletadas dispostas em quadros:

Sexo	Quantidade
Feminino	55%
Masculino	45%

	Idade	Quantidade
Homens e Mulheres	Até 35 anos	41%
Homens e Mulheres	De 35 até 40 anos	35%
Homens e Mulheres	Acima de 40 anos	24%

Estado Civil	Quantidade
Casados	49%
Solteiros	51%

Tempo de Empresa	Quantidade
Até 05 anos	45%
Entre 05 a 10 anos	35%
Entre 15 a 20 anos	10%
Acima de 20 anos	10%

Escolaridade	Quantidade
Superior Completo	41%
Nível Médio	25%
Superior Incompleto	22%
Pós Graduação	22%

Horas Trabalhadas	Quantidade
Até 10 horas/dia	47%

Filhos (idades variadas)	Quantidade
Homens e Mulheres	60%
Não opinaram	20%
Sem filhos	20%

Cargo em Comissão	40% do efetivo total
-------------------	----------------------

Tabulação dos Dados

As tabulações dos resultados obtidos na pesquisa estão dispostas na Tabela 01 a seguir, onde as colunas correspondem aos graus de importância e as linhas aos fatores de influência. Os números da tabela representam a quantidade de pessoas que fizeram determinada opção. Na Tabela 02 estão demonstrados os resultados em percentuais.

Tabela 1 – Tabulação dos resultados da pesquisa

FATORES DE INFLUÊNCIA NA QVT	1	2	3	4	5	6
Remuneração justa e adequada				3	5	12
Condições de Trabalho				7	4	9
Oportunidade de usar e desenvolver habilidades		1	2	8	6	3
Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho		1	1	3	8	7
Integração social na organização		2	1	1	7	9
Leis e normas sociais		2	6	2	1	10
Trabalho e vida privada			3	6	6	5
Significado social da atividade do empregado		1	7	3	2	7

Fonte: Elaborado pela autora

Tabela 2 – os resultados em dados percentuais:

FATORES DE INFLUÊNCIA NA QVT	1	2	3	4	5	6
Remuneração justa e adequada				9,86	23,94	66,20
Condições de Trabalho				11,27	19,72	69,01
Oportunidade de usar e desenvolver habilidades		1,41	2,82	25,35	38,03	32,39
Oportunidade de crescimento e segurança no trabalho		1,41	1,41	5,63	39,44	52,11
Integração social na organização			4,23	16,90	23,94	54,93
Leis e normas sociais		2,82	8,45	16,90	29,58	42,25
Trabalho e vida privada			4,23	8,45	22,54	64,79
Significado social da atividade do empregado		1,41	9,86	18,31	45,07	25,35

Fonte: Elaborado pela autora

Análise dos Dados

Ao analisar o resultado da pesquisa, é observado que os fatores definidos por Walton, em seu modelo, como influenciadores da qualidade de vida no trabalho, realmente o são, na percepção dos empregados que participaram da pesquisa, visto que a maioria dos respondentes classificou esses fatores do nível 4 para cima, permanecendo a grande maioria nos níveis 5 e 6. Todos os fatores obtiveram grau de importância elevado, segundo a percepção dos respondentes. Destacam-se os fatores: *remuneração justa e adequada*, que teve grau de importância 6 (extremamente importante) segundo 66,20% dos respondentes; *condições de trabalho*, com 69,01%; e *trabalho e vida privada*, que teve 64,79%.

Não são atribuídos aos 8 (oito) fatores apresentados na pesquisa, pesos diferenciados entre si, significando que todos têm o mesmo poder de influência na qualidade de vida no trabalho. Note-se que os fatores tidos como mais importantes, são fatores de elevado cunho pessoal, ou seja, que denotam um considerado interesse individual, afinal, são aspectos muito ligados às necessidades e exigências pessoais. Outro aspecto que merece ser analisado, é que os resultados do fator *significado social da atividade do empregado* demonstram uma boa aceitação em termos de importância, mas, comparando-se aos demais, trata-se do fator que alcançou o menor grau de importância mensurado.

Analisando também os dados gerais pode-se perceber o crescimento da participação feminina no mercado bancário e um grande número de jovens, com pouco tempo de empresa, e alguns

já assumindo a função gerencial, cujo estado civil está bem dividido entre casados e solteiros, a maioria com filhos.

Grande parte trabalha cerca de dez horas por dia o que explicaria a alimentação, que não é realizada de maneira adequada, fator extremamente significativo para o setor bancário, considerando que o horário de maior atendimento ocorre justamente entre as 12 e 14 horas, em que os clientes aproveitam para resolver questões em seus bancos de origem. Quanto ao consumo de álcool, tanto os homens quanto as mulheres, o consomem às vezes. Quanto ao cigarro, há um índice muito pequeno de consumo do mesmo, tanto dos homens, quanto das mulheres.

Considerações para a melhoria da QVT

Analisando a literatura e outros trabalhos publicados seguem na Tabela 03 algumas sugestões para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Tabela 03: Sugestões para Melhorar a QVT

Flexibilizar o horário de atendimento ao público;
Humanização dos empregados;
Maior valorização do ser humano – condição primordial para uma melhor QVT;
Troca de prestadores e estagiários por funcionários com senha e acesso a todos os sistemas, o que desonera as atribuições administrativas do corpo gerencial;
Criação de uma escala de horários de almoço, que seja seguida a risca pelos funcionários, independente do movimento/ demanda de clientes;
Incentivos para execução de atividades físicas e trabalhos voluntários de forma regular;
Inserção de um programa efetivo de QVT, baseado na opinião do colaborador que vive no dia a dia as rotinas bancárias, e que seja colocado de forma escrita no planejamento da instituição;
Oferta de mais cursos de especialização pela empresa visando aumento da segurança na execução das atividades;
Contratar funcionários para diminuir o volume de trabalho;
Atividades de lazer coletivas, envolvendo todas as agências; não só em datas festivas, mas em outros meses do ano;
Contribuição sobre o salário integral, para não haver diminuição do padrão de vida quando da aposentadoria;
Melhor distribuição de funções e atividades entre a matriz/área meio e pontos de venda.

Fonte: Elaborado pela autora

Conclusões

Esta pesquisa conclui que as diferentes percepções dos colaboradores a respeito do tema e da evolução que o assunto sofre ao longo dos anos, poderão servir de comparação e atualização da concepção de QVT, visto o mesmo influenciar sobremaneira, também, na qualidade de vida pessoal. O método de pesquisa empregado nesse artigo foi à pesquisa de natureza descritiva, que empregou como técnicas de pesquisa levantamento bibliográfico e estudo de caso além de analisar e confirmar através de questionário que, na percepção dos empregados participantes, todos os fatores definidos por Walton são determinantes para obtenção de qualidade de vida no trabalho, com destaque para os itens:

- *condições de trabalho*
- *remuneração justa e adequada;*
- *trabalho e vida privada.*

O setor estudado, o bancário, é um setor delicado, no que diz respeito às condições de trabalho, pois as responsabilidades são muitas, as metas a serem cumpridas excessivas e o stress é uma reclamação recorrente entre os entrevistados. De fato, as empresas do setor que desejarem investir em programas de QVT precisam rever tais rotinas e encarar a questão como primordial para o sucesso de tais programas. O momento de transformação organizacional pelo qual o setor está passando, constitui potencialmente uma oportunidade para reorganizar o trabalho, de tal forma que a qualidade de vida e a eficácia organizacional sejam melhoradas. O que deve ficar esclarecido através dessa pesquisa é que não bastam as empresas, conforme diz Oliveira (2002), adotarem programas que atuam apenas sobre um dos aspectos, embora importante, da qualidade de vida dos trabalhadores: o aspecto físico ou tangível. Segundo o autor, outros fatores devem ser tidos como propiciadores de qualidade de vida no trabalho e até encarados com maior profundidade do que as medidas tangíveis. Esses aspectos seriam a autonomia e o conseqüente desenvolvimento de responsabilidade. Afirmação essa que pode facilmente ser confirmada ao revermos os fatores citados neste estudo como influenciadores da qualidade de vida no trabalho.

Outro ponto que vale mencionar, ainda, é que de nada adianta as organizações oferecerem meios para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho se o empregado não contribuir com a sua parte, abrindo-se para novas idéias e participando dos programas promovidos com esse intuito. Isso fica confirmado, também, ao considerarem-se os fatores estudados, pois todos estão relacionados com necessidades e aspirações humanas, quer seja no âmbito físico, intelectual, espiritual, social, emocional ou profissional.

Embora seja evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas e que nem todo tipo de insatisfação do empregado, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela tecnologia da qualidade de vida no trabalho. Entretanto, sua aplicação conduz, sem dúvida, a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que ajuda a evitar desperdícios, reduzindo os custos operacionais. Então, cabe aos colaboradores ter iniciativa para que os problemas sejam reduzidos ao máximo, cuidando da carga horária trabalhada e de seus hábitos pessoais, preocupando-se em realizar atividades de lazer e atividades físicas, procurando alimentar-se de forma regular e priorizando o convívio com a família.

Referências

Associação Brasileira de Qualidade de Vida no Trabalho. Disponível em www.abqvt.com.br.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as pessoas.** São Paulo: Campus, 2005.

_____. **Gestão de pessoas.** 2. ed. São Paulo: Campus, 2008.

_____. **Recursos humanos.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas.** São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT. Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo. Editora Atlas, 2010.

_____. **Qualidade de vida no trabalho.** São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1º Ed. São Paulo. Atlas, 2011

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1986.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Técnicas de pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas: Amostras e técnicas de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva M. e MARCONI, Marina de A. **Técnicas de pesquisa.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Manual Normativo MN RH 196. Estatuto da Caixa Econômica Federal. Vigência 16.08.2013.

OLIVEIRA, F. D. de. **Qualidade de vida no trabalho.** Atlas. Brasília, 2002.

Portal RH. Disponível em www.portalrh.com.br

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PEREIRA, S. R. G. **Gestão da qualidade: revelando alta performance às empresas.** São Paulo: Saraiva,

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos.** 4. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2010.

Scientific Electronic Library Online. **Revista de Enfermagem.** Abril de 2010. Disponível em <http://www.scielo.org/>

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo. Atlas, 2010.