

## **QVT EM UMA ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA: PERSPECTIVAS DE MELHORIA**

Maria Regiane Oliveira<sup>1</sup>(SECAL)  
Vilmara Dechandt<sup>2</sup> (SECAL)

**Resumo:** A qualidade de vida é um fator importante para as organizações que buscam estar à frente da concorrência e pesquisam vantagens competitivas, a modo de se destacar no mercado. Desta forma, o presente trabalho propõe demonstrar perspectivas de melhoria para a qualidade de vida dos colaboradores de uma instituição financeira. A investigação foi orientada pelos seguintes objetivos: contextualizar teoricamente a gestão de pessoas com foco na QVT, investigar a visão dos colaboradores a respeito da QVT, propor sugestões para otimizar a QVT aos colaboradores. Os sujeitos participantes do estudo constituíram-se em sete pessoas, abrangendo todos os cargos da agência. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se um questionário com dezesseis perguntas fechadas e uma entrevista com seis perguntas abertas para a gerente administrativa da agência. Em relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa exploratória de cunho bibliográfico. A análise dos indicadores pauta-se numa visão quali-quantitativa e evidencia o que os funcionários pensam sobre a instituição. A presente pesquisa mostrou-se relevante, uma vez que possibilitou identificar as características essenciais para se ter uma boa qualidade de vida perante os colaboradores.

**Palavras-chave:** QVT. Colaboradores. Otimizar.

## **QUALITY OF LIFE AT WORK (QLW) IN A FINANCIAL ORGANIZATION: IMPROVEMENT PERSPECTIVES**

**Abstract:** Quality of life is an important factor for organizations that seek to be ahead of the competition and that research about competitive advantages, standing out in the marketplace. This article intends to demonstrate some improvement perspectives for the quality of life of the employees of a financial institution. The research was conducted by the following objectives: to theoretically contextualize the management of people focusing on QLW; to investigate the employees' vision about QLW and to suggest methods to improve QLW for employees. The subjects participating in the study consisted of seven people that occupy all the positions of the agency. As a data collection instrument, a questionnaire was used with 16 multiple-choice questions and an interview with six descriptive questions for the agency's administrative manager. Regarding the methodological procedures, the research characterizes itself as an exploratory bibliographic search. The analysis of the indicators is based on a qualitative-quantitative view and it shows what employees think about the institution. This research demonstrated to be relevant, since it enabled us to identify the essential characteristics to have a good quality of life in the presence of employees.

**Keywords:** QLW. Employees. Improvement.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração (SECAL) – mariaregianeoliveira@gmail.com

<sup>2</sup> Mestre em Educação (UEPG). Professora nos cursos de Direito, Administração, Gestão da Produção Industrial e Gestão de Recursos Humanos (SECAL) - vilmara.dechandt@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

A atual situação do mercado corporativo, no qual a competitividade apresenta-se extremamente acirrada e o grau de *turnover* é alto, as organizações que não buscarem uma melhoria contínua para seus colaboradores, acabarão ficando para trás em relação as que cuidam da qualidade de vida de seus funcionários e estão comprometidas, com a saúde e o bem-estar de seu capital humano.

Dentro deste contexto, a busca por um padrão de qualidade de vida no trabalho vem se despontando como um fator preocupante e necessário no que diz respeito à satisfação do colaborador dentro da organização, conduzindo a empresa a buscar padrões de melhoria para que seu funcionário seja fiel a ela e em contrapartida, produza mais com eficiência e motivação.

A qualidade de vida no trabalho é um dos elementos essenciais para a junção de vários fatores e é absorvida diferentemente por cada pessoa, assim Limongi-França (2011, p.43) afirma que:

[...] Qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar ente as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional.

Com esse pensamento, confirma-se que a qualidade de vida no trabalho é um fator social, e tem por objetivo um trabalhador feliz e satisfeito com sua vida profissional na organização.

Nota-se que a qualidade de vida no trabalho é um fator indispensável, para que os funcionários de uma organização sejam produtivos na sua função. Esse elemento é relevante para a satisfação e bem-estar dos colaboradores, pois um ambiente de trabalho exaustivo e com más condições, produz funcionários insatisfeitos, indispostos e desmotivados, interferindo negativamente na vida pessoal e na profissional. Tendo esse entendimento emerge uma inquietação que é a

problemática desse estudo: Qual a visão dos colaboradores em relação aos fatores ligados a qualidade de vida no trabalho de uma determinada instituição financeira?

Para que se torne possível à realização do alcance da problemática, elencaram-se os seguintes objetivos: Contextualizar teoricamente a gestão de pessoas com foco na QVT, investigar a visão dos colaboradores a respeito da QVT, propor sugestões para otimizar a QVT aos colaboradores.

Nesse cenário, justifica-se a importância do estudo da qualidade de vida no trabalho (QVT), pois é imprescindível que a empresa tenha seus colaboradores como seu maior bem na organização, são eles que trarão resultados e benefícios a ela. É de muita importância que a empresa ofereça boas práticas para que seus funcionários tenham qualidade de vida na sua função, que exerçam suas atividades com mais alegria e proatividade.

A metodologia aplicada para o desenvolvimento desse estudo envolveu uma pesquisa exploratória de cunho bibliográfico com análise quali-quantitativa.

Os indicadores dos dados foram coletados por meio de questionário das categorias de Walton, aplicado a seis colaboradores e da aplicação de uma entrevista com seis questões abertas aplicadas a gerente administrativa da agencia.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ENTENDENDO SUA IMPORTÂNCIA**

O conceito de qualidade de vida está diretamente ligado ao bem-estar pessoal, intelectual e também espiritual, onde há busca do “viver melhor” é diária. Os aspectos são variáveis, como o bem-estar com a família, o sucesso profissional, a saúde física e mental, todos esses fatores são essenciais e agregam na qualidade de vida.

Baseando-se na premissa de que qualidade de vida é indispensável para os colaboradores alcançarem níveis mais altos de satisfação e motivação, Mora *apud* Mezzomo e Karruz (2002, p.40), constata que:

O conceito de qualidade de vida (e seus indicadores) pode ser um instrumento do planejamento, servindo como um parâmetro do grau de cobertura das necessidades dos indivíduos ou grupos sociais, permitindo a detecção de desigualdades socioespaciais, derivados dos diferentes graus de satisfação das necessidades, proporcionando bases para a elaboração de estratégias para melhorar o bem-estar.

Com base nessa ideia, a qualidade de vida no trabalho torna-se compreendida como uma das principais aliadas para as organizações de sucesso, no quesito das relações humanas. Em um local de trabalho com qualidade, as pessoas sentem-se melhor e seu desempenho pessoal e profissional é facilmente atingido.

Essa expressão qualidade de vida no trabalho começou na década de 1970, mediante os estudos de Louis Davis. O autor dessa expressão utilizava-se do método voltado para a saúde dos colaboradores como um todo, o bem-estar, o equilíbrio e a satisfação dos funcionários, desta forma, proporcionando um ambiente agradável e que os indivíduos se sintam bem. (CHIAVENATO, 2010)

Um dos maiores paradigmas dos seres humanos é como viver bem, e com qualidade de vida, dividindo seu tempo entre família, trabalho e vida pessoal. Assim, as empresas estão sendo cada vez mais desafiadas a proporcionar exatamente isso que os colaboradores buscam: o equilíbrio entre as partes, já que a maior parte do tempo, às pessoas passam trabalhando nas organizações. De acordo com Bitencourt (2004, p.397):

A QVT é a adequação entre aquilo a que um indivíduo aspira e o que ele efetivamente obtém na vida que leva. É uma dimensão bastante subjetiva, e sua avaliação é de extrema importância para medir o estresse. Abrange as diversas áreas de sua vida: profissional, familiar, lazer, etc.

A qualidade de vida no trabalho traz benefícios não só para os funcionários, mas também para os gestores e proprietários da empresa, já que, colaboradores satisfeitos, motivados e com boa qualidade de vida no ambiente corporativo, irão produzir mais e com isso, fazendo com que a empresa atinja seus melhores resultados. Por isso, a qualidade de vida vem sendo um dos quesitos primordiais para as organizações.

## 2.2 TEORIAS QUE EXPLICAM A QVT

A qualidade de vida é essencial para a fusão de diversos fatores interligados, e essa é identificada de pessoa para pessoa, pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho é importante tanto para a vida profissional como a vida pessoal.

Neste cenário, destacam-se diferentes pesquisas e estudos que revelam preocupação com essa temática. Encontra-se na literatura científica, teorias que abordam a qualidade de vida no trabalho, demonstradas em três modelos.

O modelo de Walton que orientará esta pesquisa, enfatiza os temas comuns para a realização do trabalho, focando primeiramente os elementos de caráter higiênicos, segurança, remuneração e condições físicas. Define-se oito fatores que afetam a QVT, como demonstra o quadro a seguir (CHIAVENATO, 2010):

### Fatores de QVT:

1. Compensação justa e adequada
2. Condições de segurança e saúde no trabalho
3. Utilização e desenvolvimento de capacidade
4. Oportunidade de crescimento e segurança
5. Integração social na organização
6. Garantias constitucionais
7. Trabalho e espaço total de vida
8. Relevância social da vida no trabalho

### Dimensões:

1. Renda (salário) adequada ao trabalho
2. Equidade interna (compatibilidade interna)
3. Equidade externa (compatibilidade externa)
4. Jornada de trabalho
5. Ambiente físico (seguro e saudável)
6. Autonomia
7. Significado da tarefa
8. Identidade da tarefa
9. Variedade de habilidades
10. Retroação e retro informação
11. Possibilidades de carreira
12. Crescimento profissional
13. Segurança do emprego
14. Igualdade de oportunidades
15. Relacionamentos interpessoais e grupais
16. Senso comunitário
17. Respeito às leis e direitos trabalhistas
18. Privacidade pessoal
19. Liberdade de expressão
20. Normas e rotinas claras da organização
21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
22. Imagem da empresa
23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços
24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2010, p.491)

## Quadro 1 – Fatores da QVT

Outro modelo é de J. Hackman e G. Oldhan, que apresenta o grau de motivação dos colaboradores mediante o “Potencial Motivador do Trabalho”, sendo as dimensões do cargo: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho, retroação extrínseca, inter-relacionamento. (CHIAVENATO, 2005)

E o último a ser visto é de Nadler e Lawler, o qual destaca os seguintes fatores e dimensões: tomada de decisão, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensas e melhoria no ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2010).

### 2.3 HISTÓRICO E TRANSFORMAÇÃO DOS BANCOS NO BRASIL

De acordo com a academia científica sobre a gênese dos bancos no país, Costa (2004), aponta que a atividade financeira já conhecida em outros países chega ao Brasil no ano de 1808 junto com a coroa portuguesa, foi nesta data que D. João VI declarou aberto o primeiro banco do Brasil, por um curto espaço de tempo, até meados de 1829, somente a coroa e seus administrativos tinham acesso ao banco fazendo com que fosse um monopólio e que garantisse regalias quanto a comercialização de diamante e do pau- Brasil, sem pagar taxas, considerações essas relatadas nas pesquisas de COSTA (2004,p.13).

Seguindo a linha de pensamento do autor supracitado, em 1853 houve a abertura de outro banco acometido pela fusão do banco do Brasil junto com o banco comercial do Rio de Janeiro, esta fusão partiu do governo imperial com vistas a implementação de uma reforma financeira, a partir de então, o banco ficou exclusivamente responsável pela emissão do papel moeda. Anos depois, após ver a necessidade de um banco para se obter crédito, inaugura-se a caixa econômica. Os bancos tinham por finalidade as operações de depósitos e empréstimos, porém, isso foi mudando ao logo do tempo. Atualmente, as atividades bancárias tem várias atuações, além das principais, como seguros de vida e veículos, investimentos, assessoria, dentre várias outras praticadas pelas instituições.

Além da finalidade econômica, os bancos inseridos na sociedade configurando-se como organização financeira, revelam sua importância para a comunidade em geral com práticas como: realização de ações que beneficiam crianças carentes, disponibilização de um portal de cursos gratuitos na internet de fácil acesso de todos para incentivar a educação, atende beneficiários da previdência social sem cobranças das pessoas, além de programas culturais.

A transformação dos bancos foi acontecendo com o passar dos anos, na última década muita coisa mudou, a tecnologia está diariamente nos procedimentos e com o advento da expansão do uso da tecnologia, cada vez mais incisa nas instituições financeiras, para a melhoria contínua dos processos do banco, houve um aumento significativo de procedimentos usados no ambiente virtual. O uso da TI nos bancos brasileiros começou em meados da década de 60 e, atualmente, os recursos alocados a TI fazem parte de grande fatia dos orçamentos anuais de todos os bancos. Com isso, a tecnologia bancária é muito conhecida, pois é referência em qualidade e inovação, sendo uma das redes mais integradas. (FONSECA, MEIRELLES, & DINIZ, 2010).

Entre as aplicações típicas de TI neste setor estão: *internet banking*, aplicativos de celulares *android* e *ios* para o melhor acesso e comodidade para os clientes e também os ERP, que são sistemas integrados de informação, para que assim, o banco se torne uma das maiores instituições do mundo.

## 2.4 ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS: ROTINA E ESTRUTURA FUNCIONAL

No contexto sócio-político-econômico, as organizações financeiras são percebidas segundo Machado (2004, p.253): " [...] como um componente do sistema de relações de um campo específico, formado com atividades padronizadas e articuladas, que expressam normas e regras sociais [...]".

Partindo-se desta premissa, entende-se que regras é um conjunto de princípios, crenças e valores os quais estão presentes no cotidiano das organizações e que interferem diretamente na gestão de pessoas, o qual a QVT está ligada. (TAVARES, 2010)

Essas atividades do campo financeiro sinalizam o objetivo de potencializar e administrar os recursos que englobam negociações, investimentos, finanças, dentre outros procedimentos.

Quando a distribuição de tarefas é realizada corretamente, não há sobrecarga de atividades, por isso as rotinas devem ser claras e estabelecidas pela organização, para que todos entendam.

De acordo com Bergue (2010, p. 62): “[...] a gestão como rotina está relacionada ao conjunto de atividades e processos regulares e cotidianos mais intensamente identificados com o plano operacional da organização”.

Nota-se que na rotina da organização há vários tipos de estrutura, dentre as quais cita-se a funcional que está alocada dentro da estrutura organizacional. Diante do exposto, esta pode “ser delineada de acordo com os objetivos e as estratégias estabelecidas, ou seja, a estrutura organizacional é uma ferramenta básica para alcançar as situações almejadas pela empresa” (OLIVEIRA, 2011, p. 63).

A estrutura funcional contempla todas as pessoas engajadas em uma ou em mais atividades relacionadas dentro de uma organização, a qual adapta um modelo de estrutura, não existindo regra padrão para a efetividade da mesma (STONER e FREEMAN, 2009).

Em se tratando da estrutura funcional em uma organização, aplica-se a departamentalização, por ser uma das mais utilizadas pelos executivos e gestores da empresa.

Nas organizações financeiras, a departamentalização contribui para definir as atribuições de cada profissional, indicando os limites e as possibilidades de cada setor; que assim constitui-se: diretoria executiva, regional, gerencia regional, departamentos, agências, departamentos das agências.

### **3 METODOLOGIA**

Ao iniciar a uma pesquisa, é importante obter informações sobre o tema a ser pesquisado, conhecê-lo de forma que seja possível formular hipóteses, para que

se desenvolva uma pesquisa com qualidade referente ao tema escolhido. De acordo com Gil (2002, p. 41):

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto bastante flexível, de modo de possibilite a consideração dos demais variados aspectos relativos ao fato estudado.

Para a elaboração desse estudo, foi utilizada a pesquisa exploratória a qual possibilita um maior conhecimento do assunto abordado pelo pesquisador, trazendo mais riqueza para o trabalho e novas ideias para clarear o assunto. Lakatos e Marconi (2001, p. 183) definem:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio [...]. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...].

A pesquisa bibliográfica, facilita ao pesquisador possuir uma base teórica sobre o assunto estudado, permitindo a contrapartida de ideias e um pensamento amplo.

Para a coleta de dados, foi utilizada a aplicação de questionário investigando as oito categorias de Walton e entrevista aberta.

O questionário segundo Gil é “uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações.” (GIL, 2011)

A entrevista tem por finalidade, proporcionar ao investigador informações necessárias para a obtenção de dados para a conclusão de sua pesquisa. Esse método é realizado com perguntas, proporcionando a possibilidade de interação do entrevistado. (GIL, 2010).

A primeira fase da pesquisa foi a aplicação de uma entrevista com seis questões abertas aplicadas a gerente administrativa da agência da organização financeira pesquisada.

A segunda fase, operacionalizou-se com a aplicação do questionário de Walton a seis funcionários da referida organização.

Os sujeitos participantes deste estudo constituíram-se em seis funcionários e uma gerente de uma organização financeira situada na cidade de Ponta Grossa. A pesquisa foi realizada no período compreendido de setembro de 2016 a abril de 2017.

A terceira fase deste trabalho, pautou-se em uma análise quali-quantitativa, comparando as respostas dos sujeitos participantes, os quais geraram dados e informações plausíveis de leitura com congruência e/ou divergência da temática estudada.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A pesquisa foi aplicada em uma instituição financeira privada, localizada em Ponta Grossa- PR. Essa organização atua a mais de 60 anos no mercado financeiro e a agência referenciada está aproximadamente 6 anos em suas atividades.

A primeira fase da pesquisa foi a aplicação de uma entrevista aplicada a gestora com seis perguntas abertas, contemplando diversos assuntos sobre a qualidade de vida no trabalho seguindo o mesmo fio condutor do pensamento das categorias de Walton. Nessa etapa do trabalho, são apresentados os resultados alcançados qualitativamente, conforme seguem abaixo.

Ao que tange sobre compensação salarial, a gestora afirmou que a compensação não é justa o suficiente, pois há muito desvios de funções. Nessas organizações onde o funcionário é extremamente cobrado, a compensação salarial deveria ser no mínimo equiparada com as várias atividades exercidas pelo profissional, mas nem sempre é assim.

Em contraponto, quando se trata de horários a instituição é flexível e quanto a equipamentos dispõe de bons e modernos, que auxiliam as tarefas diárias e diminuem as margens de erro do profissional.

No que diz respeito ao desenvolvimento profissional, segurança e políticas de integração, a gestora afirmou que *“a empresa possui ótimos programas de desenvolvimento profissional, pois é uma instituição que oferece carreira fechada e dispõe oportunidade a todos desde o momento de sua entrada na organização, isso só depende do desenvolvimento de cada um. A empresa dispõe de canais que auxiliam ao profissional a se comunicar quando o seu pessoal não está bem, que conta com colaboradores especializados para atender as necessidades e ajudar o colaborador no que for preciso”*.

Em relação as regras e leis trabalhistas, a entrevistada respondeu que a organização *“respeita as normas, pois é uma instituição séria e comprometida, além de ser controlada diariamente por órgãos do conselho monetário nacional, onde sofre uma inspeção rígida para manter os padrões que lhe são impostos”*.

Nas fases do equilíbrio, entre vida pessoal e familiar e tempo para lazer, a resposta demonstra que há este convívio somente após o expediente e durante os finais de semana, já que nas instituições financeiras o expediente bancário é de segunda a sexta. *“Esse tempo é determinante para o profissional poder recarregar suas energias e tentar ao máximo manter sua vida equilibrada entre essas duas dimensões que não deveriam ser separadas, pois fazem parte do mesmo indivíduo, porém, as obrigações rotineiras obrigam a desvincular as relações pessoais do trabalho”*.

Sobre a imagem da empresa perante a sociedade, a resposta apresentada foi que *“a instituição ajuda a mover grandes programas sociais na área da cultura e da educação, proporcionando mais qualidade de ensino para as crianças carentes e também incentivando a cultura. Esses tipos de ações são essenciais para a formação da imagem da empresa perante a sociedade brasileira e mundial, pois essas grandes empresas possuem fortes influencias no mundo e dessa forma, quando a mesma age com ações que promovem a cidadania, essas propõem a um país um futuro melhor e com crianças que se tornarão pessoas de caráter”*.

E por fim, a entrevistada foi questionada sobre sua concepção de qualidade de vida no trabalho, a qual assim se expressou: *“Acredito que a qualidade de vida no trabalho seja imprescindível para a saúde mental e profissional, pois quando há desequilíbrio entre as partes não consegue-se manter a harmonia entre trabalho e família”*.

Ao analisar no contexto geral as respostas acima, é válido ressaltar que a gestora entrevistada dessa unidade da organização financeira estudada, percebe a importância da qualidade de vida no trabalho e revela que a instituição evidencia boas práticas para alcançar essa dimensão. Configuraram-se também, os limites da ação, quando cita a existência de desvios de função com sobrecarga de trabalho e a inadequação da compensação salarial.

A segunda fase da pesquisa para investigar a visão dos colaboradores a respeito da QVT, seguindo o modelo de Walton; ilustra-se na tabela a seguir pelo processamento estatístico dos dados levantados.

No questionário composto por dezesseis questões, os sujeitos participantes deveriam escolher suas respostas baseadas nas opções apresentadas, onde cada questão foi respondida de acordo com a adaptação da escala Likert de concordância em cinco pontos; sendo 5 (cinco) muito satisfeito, 4 (quatro) satisfeito, 3(três) nem satisfeito e nem insatisfeito, 2 (dois) insatisfeito e 1(um) muito insatisfeito.

1. muito insatisfeito	2. insatisfeito	3. nem satisfeito, nem insatisfeito	4. satisfeito	5. muito satisfeito
-----------------------	-----------------	-------------------------------------	---------------	---------------------

Categoria	Quantidade	Questões	1	2	3	4	5	MEDIA	
Compensação justa e adequada	5	1. Como você se sente em relação ao salário que recebe mensalmente?	0%	0%	17%	66%	17%	100%	4
	5	2. Com relação às recompensas e a participação nos lucros que você recebe da empresa, o quanto satisfeito(a) você está?	0%	0%	17%	33%	50%	100%	4,3
Condições de trabalho	5	3. Com relação a carga de trabalho que você executa como você está?	0%	0%	33%	17%	50%	100%	4,2
	5	4. Como você se sente em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa?	0%	17%	33%	33%	17%	100%	3,5
Desenvolvimento de suas capacidades no trabalho	5	5. Em relação á responsabilidade que você tem sobre as atividades que desempenha, como você se sente?	0%	17%	17%	33%	33%	100%	3,8
	5	6. Você está satisfeito(a) com a importância e o significado que seu trabalho tem para você?	0%	17%	0%	0%	83%	100%	4,5
Oportunidade de crescimento e segurança	5	7. O quanto você está satisfeito(a) com as oportunidades de crescimento profissional oferecidos pela empresa?	0%	17%	17%	0%	66%	100%	3,8
	5	8. Com relação ao incentivo que a empresa oferece para você estudar, como você se sente?	0%	17%	17%	33%	33%	100%	1,8
Integração social	5	9. O quanto você está satisfeito(a) com o relacionamento que possui com seus colegas de trabalho?	0%	17%	0%	0%	83%	100%	4,5
	5	10. Em relação ao comprometimento que seus colegas têm com o trabalho, como você se sente?	0%	0%	0%	50%	50%	100%	4,5
Constitucionalismo	5	11. O quanto você está satisfeito(a) com as regras em seu trabalho?	0%	33%	0%	17%	50%	100%	3,8
	5	12. Em relação às leis trabalhistas o quanto você esta satisfeito(a)?	0%	17%	17%	50%	17%	100%	3
Trabalho e espaço de vida	5	13. O quanto você está satisfeito(a) com a estabilidade de horário que tem para trabalhar?	0%	0%	33%	17%	50%	100%	4,2
	5	14. Em relação a viagens e mudanças de endereço (transferências) como você se sente?	0%	33%	17%	33%	17%	100%	3,3
Relevância social do trabalho na vida	5	15. Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho como se sente?	0%	0%	33%	17%	50%	100%	4,3
	5	16. O quanto você está satisfeito(a) com a imagem que a empresa passa para a sociedade?	0%	33%	17%	33%	17%	100%	4,2

Fonte: adaptado de Chiavenato (2010, p. 491)

Tabela 1. Concepção colaboradores

A primeira categoria da pesquisa se refere a compensação salarial e a recompensas. 66% dos colaboradores responderam estar satisfeitos com o salário recebido, 17 % muito satisfeitos e 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Já quanto às recompensas que a instituição financeira oferece, 50 % revelaram estar muito satisfeitos, 33 % satisfeitos e 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos. A empresa precisa manter os salários atrativos para atrair pessoas capacitadas no mercado de trabalho, onde é fundamental remunerar bem e reter as pessoas, e assim não contrair mais que o necessário para que a produtividade e a qualidade sejam fatores chave do sucesso da instituição. (FRANCO, 2012)

Remuneração também é motivação, e quando o colaborador se sente valorizado perante o trabalho que faz, consecutivamente irá transmitir isso positivamente na empresa.

A segunda categoria enfoca as condições de trabalho. Onde 50% dos colaboradores responderam estar muito satisfeitos com a carga horária de trabalho executada, 17 % satisfeitos e 33 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Já no que se refere ao cansaço que o trabalho causa, 17 % apontaram estar muito satisfeitos, 33 % satisfeitos, 33 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 17 % insatisfeitos com o cansaço causado.

Segundo Parsons *et al* (2012), a carga de trabalho é uma construção abstrata que quantifica a resposta individual às demandas de uma tarefa ou conjunto de tarefas. No que diz respeito a carga horária de trabalho, percebe-se que uma grande parte dos colaboradores estão satisfeitos, porém ainda há um número expressivo de insatisfação. Esse cenário nos grandes bancos é comum, a carga horária é flexível, porém exaustiva.

Pesquisas apontam que a grande maioria dos bancários, registram queixas de cansaço principalmente mental além do físico, e esses fatores são extremamente agravantes para a qualidade de vida do trabalhador.

O terceiro critério de avaliação da QVT está relacionado ao desenvolvimento das capacidades no trabalho. Nessa categoria foi possível observar que 33 % dos colaboradores estão muito satisfeitos quanto as responsabilidades sobre suas atividades, 33 % estão satisfeitos, 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos, 17 % não estão satisfeitos. Enquanto sobre a importância e o significado que o trabalho tem, 83 % revelam que estão muito satisfeitos e 17 % não estão satisfeitos.

Dessa maneira, é possível constatar que há potencial a ser explorado nos trabalhadores e que novas responsabilidades e desafios podem elevar o nível de satisfação no trabalho, promovendo assim a QVT.

A quarta categoria de Walton investigou sobre a oportunidade de crescimento e segurança, os colaboradores perceberam que a instituição oferece oportunidade de crescimento profissional, pois 66 % das respostas obtidas foram muita satisfação com a empresa no quesito de proporcionar oportunidades para a evolução profissional, 17 % responderam estar nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 17 % revelaram insatisfação. Em relação ao incentivo que a organização oferece para os estudos, 33 % responderam estar muito satisfeitos, 33 % satisfeitos, 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 17 % apontaram insatisfação.

Desta forma, observou-se que a empresa permite o crescimento e incentiva, porém, o colaborador deve ser seu próprio agente de mudanças. No entender de Robbins, o reconhecimento é um meio de baixo custo para estimular o desempenho da força de trabalho, seja ele individual ou em equipe. Benéfico para ambas às partes, colaborador e organização, a empresa também ganha com isso, pois assim o colaborador buscará desempenhar cada vez melhor suas funções tentando alcançar o reconhecimento. (ROBBINS, 2009). Quando a empresa incentiva o colaborador a buscar o crescimento, este automaticamente, retribuirá com seu trabalho ainda mais árduo e com excelência.

O quinto critério visa identificar a integração social no ambiente de trabalho. 83 % dos colaboradores responderam estar muito satisfeitos com o bom relacionamento com seus colegas de trabalho, 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 17 % revelaram insatisfação. Quanto ao comprometimento que os colegas têm com o trabalho, 50 % apontaram muita satisfação e 50% dos colaboradores responderam estar satisfeitos. Sobre esse ponto, acredita-se que o fundamental para um bom relacionamento é o respeito. Em geral, quanto mais se utiliza de poder e de regras para resolver problemas, menos os relacionamentos são baseados em laços entre pessoas. (ELSNER E FARRAANDS, 2013) Ter um bom relacionamento com os colegas é algo mínimo e fundamental para tudo fluir bem e com clareza, pois quando um ambiente de trabalho é “pesado”, as pessoas tendem a ter problemas de relacionamento e os ambientes ficam difíceis de trabalhar e muitas vezes, afetam o desenvolvimento das tarefas cotidianas e o desenvolvimento da equipe como um todo.

A questão seguinte investiga a ideia sobre o constitucionalismo, regras aplicadas e leis trabalhistas. Dentro desse contexto, os colaboradores responderam que 50 % deles estão muito satisfeitos com as regras no trabalho, 17 % satisfeitos e 33 % estão insatisfeitos com as regras aplicadas pela organização. Já no que diz respeito às leis trabalhistas 17%revelaram estar muito satisfeitos, 50% satisfeitos, 17 % nem satisfeitos nem insatisfeitos e 17% responderam insatisfação quanto às leis trabalhistas.

Conforme o resultado obtido, pode-se afirmar que a maior parte dos colaboradores, disseram estar satisfeitos com a regras da organização e isso é um ponto positivo pois a empresa desta forma, tem suas atividades organizadas e

padronizadas, já ao contrário os que não concordam, torna-se um ponto fraco pois pode dificultar o desenvolvimento dessas regras. As pressões exercidas para que a instituição se enquadre a regras e normas acabam levando seus comportamentos a serem compatíveis às forças organizacionais. Desta forma as instituições, principalmente financeiras, se preocupam em se conformar às regras e normas impostas a elas (ANDRADE E AMBONI, 2011).

A sétima categoria analisada, refere-se ao trabalho e ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. A questão que analisa quanto o colaborador está satisfeito com a estabilidade de horário, apontou que 50 % dos colaboradores estão muito satisfeitos com a estabilidade de horário que tem para trabalhar, 17 % revelaram estar satisfeitos e 33 % não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Quanto a mudanças de endereços e viagens, apresentou-se então que 17 % dos colaboradores estão muito satisfeitos, 33 % satisfeitos, 17 % nem satisfeitos e nem insatisfeitos e 33 % revelaram estar insatisfeitos com a questão colocada.

Observa-se uma diversidade de opiniões, pois quando se trata do trabalho interferir na vida pessoal das pessoas, isso traz aspectos positivos, mas também negativos, neste ramo é bem comum viagens rotineiras e também transferências de tempos em tempos, muitas delas são para fora da cidade de residência do colaborador e até mesmo mudanças de estado, isso implica em várias situações que envolvem família, questões financeiras entre outras coisas.

Por fim, a última categoria de Walton contempla a relevância social do trabalho na vida, a relação do orgulho na realização do trabalho e da imagem da empresa perante a sociedade. No item orgulho de desenvolver seu trabalho, 50 % dos colaboradores apontaram estar muito satisfeitos, 17 % satisfeitos e 33 % revelaram nem satisfação e nem insatisfação. Ao analisar a imagem da empresa perante a sociedade e sua relevância de responsabilidade social, os dados indicam 17 % muita satisfação, 33 % satisfação, 17 % nem satisfação e nem insatisfação e 33 % indicaram insatisfação com a imagem que a organização passa para a sociedade.

A lealdade é um dos elementos que compõem a empregabilidade e faz com que o colaborador se alegre quando a organização é bem-sucedida. Ele defende a empresa e sente orgulho em fazer parte da instituição, fala positivamente sobre ela e a defende contra críticas. A lealdade tem um significado de agir com convicção de

que seu comportamento vai promover os legítimos interesses da instituição. (MARQUES, 2013) Percebe-se que o percentual contente e orgulhoso com o trabalho realizado na instituição é bom, e uma empresa que tem seus funcionários como parceiros, são seus aliados perante a sociedade e irão fazer boas indicações de onde trabalham e se orgulhar em fazer parte da história da instituição.

Pelo resultado analisado das questões acima, percebeu-se que os itens que mais se aproximaram da média ponderada 5, foram: importância do trabalho na vida do colaborador que apontou média 4,5, o bom relacionamento com os colegas e o comprometimento que os mesmos têm com o trabalho, com a média 4,5 para ambos. Sobre as recompensas, a média revelada foi 4,3, orgulho de realizar o trabalho na instituição obteve 4,3 de média, imagem que a empresa passa para a sociedade 4,2, estabilidade no horário que se tem para trabalhar 4,2, carga de trabalho flexível com a média 4,2 e salário onde obteve a média 4, analisando que esses pontos foram positivos e apresentaram maior satisfação dos colaboradores.

Em contraponto, os itens que tiveram um maior distanciamento da média ponderada 5 foram: sobre a responsabilidade das atividades que é desempenhada apontou a média 3,8, oportunidades de crescimento 3,8, o cansaço que o trabalho causa obteve a média 3,5, as mudanças de endereços e transferências que revelou a média 3,3, quanto as leis trabalhistas obtiveram a média 3 e por fim, o incentivo para estudar revelou a média 1,8.

Nota-se que a percepção dos colaboradores para com a empresa é boa, porém ainda há muitos pontos a serem analisados e melhorados pela instituição, afim de, trazer uma maior satisfação por parte de seus funcionários e assim promover uma melhor qualidade de vida.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com o desenvolvimento do presente trabalho, os objetivos explícitos foram devidamente atingidos, o qual contextualizou teoricamente a QVT embasando-se em autores da área, investigou-se a visão dos colaboradores em relação a diversos pontos sobre a qualidade de vida e por fim propor e levar para a

instituição sugestões de melhorias para a otimização da QVT na instituição financeira.

Notou-se por meio dos resultados alcançados, que a maioria dos colaboradores constataram benefícios no que diz respeito a qualidade de vida que é proporcionada pela instituição em que trabalham. Entretanto, ainda foram identificados pontos negativos e que podem ser melhorados.

Foi possível identificar na pesquisa, que os colaboradores se sentem satisfeitos em relação à empresa e apontam alguns pontos positivos como a remuneração salarial, entretanto, na visão da gestora administrativa, em sua posição a este assunto, apontou que o salário praticado pela empresa não é condizente com as funções exercidas, pois revelou ter desvios de funções. Essa divergência de opiniões, pode ter sido acarretada pelo cenário empregatício e econômico do país, pois a cada dia o mercado de trabalho se torna mais acirrado e competitivo, provocando um certo receio nos funcionários, pois acreditam que se perderem seu emprego, talvez não encontrem outro para suprir suas necessidades.

De acordo com as oportunidades de crescimento que a empresa oferece, os dados levantados foram que para a gestora e para os colaboradores a empresa supre na maioria, a necessidade dos funcionários, por ser uma instituição que se preocupa com o crescimento profissional do colaborador e oferece oportunidade de crescimento de acordo com o desenvolvimento e empenho de cada um. Foi relatado que a instituição financeira é adepta de plano de carreira, acreditando-se que todos os funcionários que nela trabalham tenham capacidade de chegar ao “topo”, e proporcionando assim, igualdade para todos que dela fazem parte.

Quanto a horários flexíveis, os dois lados concordam, porém ainda que haja satisfação por parte dos colaboradores em relação a carga horária, observou-se que o cansaço que esses trabalhadores adquirem é relevante para a sua vida profissional e também pessoal. O pouco convívio com a família durante a semana, transparece nitidamente suas atitudes no meio organizacional, fazendo com que sejam prejudicados até mesmo em suas relações com os colegas e familiares.

A relevância social desta pesquisa, pauta-se no sentido de encaminhar a gestora propostas de melhoria de QVT que venham diminuir as lacunas existentes reveladas na concepção dos colaboradores.

Medidas preventivas para a saúde dos colaboradores devem ser estudadas e implantadas pela organização, uma visita de um especialista na agência para fazer uma ginástica laboral com os colaboradores antes de começar suas atividades, ou até mesmo, os próprios funcionários da instituição, se proporem a utilizar alguns minutos da sua jornada para fazer essa prática o qual ajudaria muito quanto a qualidade de vida no trabalho.

Outra proposta de melhoria, também é propor um tempo para a descarga do cansaço causado pela rotina, um exemplo a ser adotado, seria alguns minutos por dia ou em determinados dias da semana, para que os funcionários se reunissem para conversar sobre sua família, assuntos pertinentes que acharem interessantes e para a descontração da jornada cansativa de trabalho. Essas atitudes fazem com que o ambiente de trabalho e as relações interpessoais sejam melhores, acarretando na motivação e felicidade dos funcionários. Práticas para otimizar a qualidade de vida dos colaboradores da empresa são essenciais e imprescindíveis para o êxito da organização, funcionários motivados e saudáveis são pré-requisito para o sucesso.

Considera-se com este estudo, que a qualidade de vida no trabalho facilita o desenvolvimento e auxilia na obtenção dos resultados propostos, trazendo benefícios tanto para os colaboradores quanto para a organização. A pesquisa abordada, pode servir como alternativa de reflexão para as instituições financeiras, para que as mesmas possam aplicar ações para melhoria, ressaltando os fatores negativos e também otimizando os pontos positivos que já existem.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de AMBONI, Nério. **Teoria Geral da Administração**. 2.ed. Rio de Janeiro Elsevier, 2011.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e Mudança Organizacional**. Florianopolis: Capes, 2010.

BITENCOURT, Cláudia, **Gestão Contemporânea de Pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. São Paulo: Artmed 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos Oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento –** Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

ELSNER, Richard; FARRANDS, Brigdet. **Líderes em Transição: assumam suas novas funções com segurança e minimize as tensões da mudança.** Rio de Janeiro Elsevier, 2013.

FONSECA, Carlos Eduardo Corrêa da; MEIRELLES, Fernando de Souza; DINIZ, Eduardo Henrique. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro.** 1ª Edição. São Paulo: Editora FGV-RAE, 2010.

FRANCO, José de Oliveira. **Cargos, salários e remuneração.** 4 ed.rev. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina, **Qualidade de vida no trabalho – QVT : conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas 2011.

MACHADO-DA-SILVA, Clóvis Luiz. **Nota Técnica: A estratégia e organizações: conversa necessária.** In: CLEGG, Stewart R. HARDY, Cynthia e NORD, Walter R. (Orgs.). Handbook de estudos organizacionais: ação e análise organizacionais. v. 3. São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUES, Wagner Luiz. **Estudo de Finanças Especiais.** Paraná: (S.E) 2013.

MEZZOMO, Tânia Margarete, KARRUZ, Ana Paula, **Qualidade de vida: observatórios, experiências e metodologias.** São Paulo: ANNABLUME: FAPESP, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Estrutura Organizacional: uma abordagem para resultados e competitividade.** São Paulo: Atlas, 2011.

PEARSON EDUCATION DO BRASIL. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** 8.ed. São Paul: Pearson Prentice Hall, 2009.

STORNER, J.A.F; FREEMAN, R.E. **Administração**. 2.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

TAVARES, Mauro Calixta. **Gestão Estratégica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.