

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

THIAGO OLIVEIRA MONTEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO FATOR PROPULSOR DE
PRODUTIVIDADE: ESTUDO DA AGÊNCIA BANCO DO BRASIL – BONITO PE

CARUARU / PE
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

THIAGO OLIVEIRA MONTEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO FATOR PROPULSOR DE
PRODUTIVIDADE: ESTUDO DA AGÊNCIA BANCO DO BRASIL – BONITO PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, intuindo obtenção do título de graduação em Administração.

Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre.

CARUARU / PE
2016

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier CRB/4 - 1242

M775q Monteiro, Thiago Oliveira.
Qualidade de vida no trabalho como fator propulsor de produtividade: estudo da agência Banco do Brasil – Bonito-PE. / Thiago Oliveira Monteiro. – 2016.
57f. il.; 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Banco do Brasil. 3. Fatores de risco. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2016-406)



**ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM
ADMINISTRAÇÃO NO CAMPOS DO AGRESTE**

Às 16 horas do dia 30 do mês de novembro do ano de 2016, na sala 04, compareceram para defesa pública do Trabalho de conclusão de Curso, requisito obrigatório para a obtenção do título de BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO o aluno THIAGO OLIVEIRA MONTEIRO tendo como título do trabalho de conclusão de curso: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO NA AGÊNCIA BANCO DO BRASIL BONITO-PE. Constituíram a banca examinadora os professores: Professor Luiz Sebastião dos Santos Júnior (orientador), Professor Elielson Oliveira Damascena (examinador) e o Professor Lindenberg Julião Xavier Filho (examinador). Após apresentação e as observações dos membros da banca avaliadora ficou definido que o trabalho foi considerado APROVADO com conceito 8,5 (OITO E MEIO) Eu Luiz Sebastião dos Santos Júnior (orientador), levarei a presente ata que seque assinada por mim e pelos membros da Banca Examinadora.

Observações: _____

Assinaturas:

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Orientador

Prof. Elielson Oliveira Damascena
Examinador

Prof. Lindenberg Julião Xavier Filho
Examinador

DEDICATÓRIA

A Deus e à minha família.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus que é minha fortaleza e meu auxílio em todas as horas.

Aos meus pais que me apoiaram, sempre, e em especial durante o curso de administração que estou concluindo.

A minha esposa que me deu o suporte necessário que foi de fundamental importância para alcançar os objetivos.

Aos meus demais familiares que se disponham ao meu exílio.

Ao meu orientador e professor, Luiz Sebastião dos Santos Júnior, que de forma generosa, me recebeu e acolheu como orientando, dividiu seus conhecimentos, doou seu tempo e energia ao me orientar. E sem isso tudo não seria possível a realização deste trabalho.

Aos colegas de trabalho, que também são respondentes o objeto desta pesquisa, que me apoiaram, se dispuseram, demonstrando boa vontade ao contribuir para a realização desse trabalho.

Aos professores do Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco que passaram pela minha vida acadêmica, que me muniram de conhecimentos necessários para a conclusão deste trabalho.

Aos colegas orientandos que compartilharam suas experiências e conhecimentos.

Enfim, a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram e apoiaram a elaboração desta obra. Meu muito obrigado.

“Pode pensar ‘Eu consigo ou não consigo’. Estará certo em ambos os casos.”
(Henry Ford)

RESUMO

Cada vez mais a qualidade de vida no trabalho vem sendo discutida dentro do ambiente laboral e quais fatores influenciam na obtenção de uma melhor e maior qualidade de vida para os colaboradores, tornando este ambiente um lugar agradável e como isso, mais produtivo. Este trabalho foi desenvolvido em uma agência do Banco do Brasil, localizada na cidade de Bonito Pernambuco, para analisar quais fatores impactam na obtenção de melhores desempenhos no ambiente bancário. Para se atingir o objetivo esperado pela pesquisa, se desenvolveu junto aos funcionários um questionário estruturado com 24 perguntas fechadas, baseado no modelo de Walton (1973), tratando-se de uma pesquisa descritiva exploratória se valendo para isso de uma abordagem quantitativa e transversal. Ao todo, foram desenvolvidos quinze questionários, que após uma análise de conteúdo, onde foi apontado que os principais fatores críticos referente a QVT dos colaboradores desta agência, sendo eles a insatisfação imediata salário e a e jornada de trabalho adequada para o desempenho das tarefas atribuídas ao colaborador, apresentando com isso as possíveis causas destes fatores e sendo assim a possibilidade de desenvolvimento de sugestões que minimizem estes fatores.

Palavras - Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Fatores Críticos. Banco do Brasil.

ABSTRACT

Increasingly, the quality of life at work has been discussed within the work environment and what factors influence the achievement of a better and greater quality of life for employees, making this environment a pleasant place and, as such, more productive. This work was developed in an agency of the Bank of Brazil, located in the city of Bonito Pernambuco, to analyze which factors impact on obtaining better performances in the banking environment. In order to achieve the objective expected by the research, a structured questionnaire was developed with 24 closed questions, based on the Walton model (1973), with a descriptive exploratory research using a quantitative and transversal approach. In all, fifteen questionnaires were developed, which after a content analysis, where it was pointed out that the main critical factors regarding the QVT of the employees of this agency, being they the immediate dissatisfaction salary and the workday adequate for the performance of the tasks assigned to the employee , Thus presenting the possible causes of these factors and thus the possibility of developing suggestions that minimize these factors.

Keywords: Quality of Life at Work. Critical Factors. Bnaco do Brasil

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -Fatores do QVT	28
--------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perspectivas das Teorias de Douglas Mcgregor.....	24
Quadro 2 - Dimensões do modelo de Westley	26
Quadro 3 - Fatores de Influencia da QVT	27
Quadro 4 - Categorias e programas de QVT	31
Quadro 5 - Estrutura do Questionário Aplicado	35
Quadro 6 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado.....	36
Quadro 7 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado.....	42
Quadro 8 - Ranking dos fatores críticos de QVT de acordo com os Funcionários da Agência Bonito-PE	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Compensação Justa e adequada.....	43
Tabela 2- Condições de Trabalho	44
Tabela 3- Uso e desenvolvimento de capacidades	44
Tabela 4- Oportunidade de crescimento e segurança	45
Tabela 5- Integração social na organização.....	45
Tabela 6- Constitucionalismo	46
Tabela 7- Trabalho e espaço total de vida	47
Tabela 8- Relevância social do trabalho.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição Por Gênero.....	38
Gráfico 2 - Estado Civil.....	40
Gráfico 3 - Grau do Escolaridade dos Respondentes	41

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BB - Banco do Brasil

CMN- Conselho Monetário Nacional

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

DF- Distrito Federal

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

PE - Pernambuco

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	15
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA	16
1.4 JUSTIFICATIVAS	17
1.4.1 JUSTIFICATIVAS TEÓRICAS	17
1.4.2 JUSTIFICATIVAS PRÁTICAS.....	18
2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	20
2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA	20
2.3 TEORIA X E TEORIA Y DE MCGREGOR.....	23
2.4 MODELOS PARA AVALIAÇÃO DA QVT	24
2.4.1 MODELO DE HACKMAN E OLDFHAM (1975)	25
2.4.2 MODELO DE WESTLEY (1979)	26
2.4.3 MODELO DE WERTHER E DAVIS (1983)	27
2.4.4 MODELO DE NADLER E LAWLER (1983).....	28
2.5 MODELO DE WALTON	29
2.6 IMPACTOS DO ESTRESSE NA VIDA LABORAL	32
3. ROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	33
3.2. OBJETO DE PESQUISA	34
3.3. INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	34
3.4 A EMPRESA PESQUISADA E OS PROCESSOS BANCO DO BRASIL.....	36
3.4.1 HISTÓRIA DO BANCO DO BRASIL S/A	36
3.4.2 AGENCIA BONITO	36
3.5 LIMITAÇÕES DE PESQUISA	37
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS	38
4.1.1 GÊNERO.....	38
4.1.2 TEMPO DE SERVIÇO	39
4.1.2 FAIXA ETÁRIA	39
4.1.3 ESTADO CIVIL.....	39
4.1.4 ESCOLARIDADE	40
4.1.5 FAIXA DE RENDA.....	41
4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT	41
4.3 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	43
4.3.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA.....	43
4.3.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO	44
4.3.3 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	44
4.3.4 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	45
4.3.5 INTEGRAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO	46
4.3.6 CONSTITUCIONALISMO	46
4.3.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	47
4.3.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO.....	48
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	49
5.1 CONCLUSÕES.....	49
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	50
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	55

1. INTRODUÇÃO

Neste capítulo de introdução será apresentados o problema de pesquisa, a pergunta de pesquisa, os objetivos e as justificativas, relacionados aos fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho (QVT), na percepção dos funcionários de agências do banco do Brasil (BB)S/Alocalizada na cidade de Bonito - Pernambuco.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A busca pelo aumento da produtividade atrelada à diminuição dos custos operacionais deve sempre prezar pela qualidade dos produtos ou serviços ofertados, e vem sendo perseguido constantemente pelas organizações, pra maximizar seus lucros e assim perpetuar-se no mercado (SILVA; MARCHI, 1997).

Há várias décadas que vem sendo notada uma relação direta com a motivação, que por sua vez, é diretamente proporcional à QVT de quem produz ou proporciona o produto ou serviço, fenômeno já observado desde a década de 20, a partir da experiência de Hawthorne promovida pelo psicólogo inglês Elton Mayo (MAXIMIANO, 2011).

Porém, como traz Moscovici (1988) existi um grande desalinhamento entre os avanços tecnológicos e o bem estar social nas organizações contemporâneas, que esta diretamente atrelada ao desempenho produtivo e de qualidade, também evidenciado nos estudos de Daniels e Harris (2000).

E para harmonizar a satisfação dos colaboradores com os interesses organizacionais, Vergara e Branco (1993) afirmam que a relação empresa e indivíduos, devem ser integrativos e observados sob uma ótica multidimensional e de interdependência.

Os benefícios para as organizações, quando estas promovem programas voltados à QVT de maneira eficaz, são mensuráveis através dos resultados financeiros. E essa preocupação é justificada por Fernandes (1996) que afirma que uma boa QVT é responsável por melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita desperdícios e reduz os custos operacionais.

A saúde física e mental dos colaboradores é indicador da saúde da própria empresa. As organizações sofrem grande influencia das ações e dos comportamentos dos colaboradores (CHIAVENATO, 2004).

Silva e Marchi (1997) afirmam que manter-se no mercado competitivo gerenciando mudanças e as tecnológicas são desafios cada vez mais crescentes, principalmente relativo às questões que vem mostrando anecessidade de se reestruturarem as condições de trabalho e os padrões de funções e do gerenciamento de carreiras, sendo a qualidade da força laboral de uma empresa o elemento que determina seu contínuo progresso social e econômico.

Perante isso que foi exposto, este trabalho objetiva promover um estudo a fim de avaliar o grau de satisfação da QVT dos funcionários do BB, bem como, sua percepção em relação a programas de QVT promovidas pela instituição.

O Banco do Brasil S/A, tem sua sede em Brasília/ Distrito Federal - DF, é a maior e mais antiga instituição financeira do país, onde a União possui 59,2 % das ações. É também o maior banco da América Latina estando presente em mais de quatro mil cidades brasileira e em 25 países, “pessoa jurídica de direito privado, sociedade anônima aberta, de economia mista, organizado sob a forma de banco múltiplo” (Resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN 2.099, de 1994).

Líder em diversos produtos e serviços bancários, operacionalizado por mais de 110 mil funcionários e uma base de clientes que ultrapassa os 50 milhões.

Por tanto, se mostra de extrema necessidade à análise da qualidade de vida dos funcionários que fazem esta instituição, tendo em vista sua importância para o cenário econômico nacional, atrelados aos impactos diretos obtidos nos resultados por seus funcionários.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Tendo em vista o que foi anteriormente exposto, estudaremos Agência do Banco do Brasil localizada na cidade de Bonito- PE, e conduzidos pela seguinte pergunta:

Que fatores críticos influenciam na qualidade de vida do trabalho, na percepção dos funcionários?

1.3 OBJETIVOS

A finalidade deste estudo será exposta pela apresentação dos objetivos geral e específicos.

1.3.1 OBJETIVO GERAL:

Esta obra tem por finalidade apontar condições críticas que afetam, sob a ótica dos funcionários de agências do Banco do Brasil localizadas na cidade de Bonito-PE.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar fatores QVT.
2. Determinar o grau de importância para os funcionários.
3. Determinar o nível de satisfação dos funcionários de agências do banco do Brasil.
4. Analisar os fatores críticos QVT daquela agência.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Esta seção tratará as Justificativas Teóricas e das Justificativas Práticas, que irá corroborar a relevância deste estudo.

1.4.1 JUSTIFICATIVAS TEÓRICAS

Este estudo se justifica sob o aspecto teórico e demonstra uma relevância para a academia, porque abordará condições que afetará aspectos sociais, ambientais, psicológicos e fisiológicos no ambiente bancário. Segmento que vivencia um elevado nível de stress sofrido por seus colaboradores, impactando diretamente na QVT dos mesmos, comprometendo a produtividade, bem como, a relação com clientes e usuários.

Apesar de encontrar-se vasto acervo de obras sobre o tema, o que reforça a importância dada a QVT, esta obra procura enriquecer ainda mais o campo sobre a qualidade de vida no trabalho, devido constante modificação das necessidades e desejos humanos.

Chiavenato (2003) diz que o indivíduo passa a maior parte de seu tempo em uma organização a fim de satisfazer seus objetivos profissionais, onde também, teria meios eficientes de satisfazer suas necessidades mais básicas.

Chiavenato (2004) afirma que é crucial para organização atentar-se para o bem estar do seu cliente interno, que são os agentes responsáveis por prover os produtos ou serviços, para que seus clientes externos saiam satisfeitos. Onde o mesmo autor aponta que o estresse

decorrente da atividade laboral provoca distúrbios físicos e psíquicos facilitando ausências, podendo provocar acidentes, que são ocorrências nocivas aos indivíduos e às organizações.

1.4.2 JUSTIFICATIVAS PRÁTICAS.

A proximidade entre cliente e colaborador é primordial para a realização de negócios no segmento bancário, sobre tudo se a organização preza por promover relacionamentos sustentáveis e duradouros. Relacionamento que permitirá sua manutenção no mercado em meio à forte concorrência neste setor.

Os bancos comerciais relacionam-se com seus clientes através de inúmeros canais, inclusive os que permitem o auto-atendimento. Mas, tem se notado que ásexigências de seus consumidores também vem crescendo, à medida que estes se tornam cada vez mais informados, buscando cada vez mais um contato de forma direcionada com os funcionários; por isso a motivação destes colaboradores devem se fazer de forma constante e ampliada, utilizando para isto todos os mecanismos, e não apenas aqueles expressos e previstos nas legislações específicas, para a melhor manutenção da relação cliente-funcionário.

Mostrando por tanto, a relevância deste estudo, pois o mesmo contribui para literatura existente sobre QVT, apesar de encontrar-se um vasto acervo de obras, o que reforça a importância dada ao tema, esta obra procura enriquecer ainda mais este campo,devido a constante modificação das necessidades e desejos humanos.

Estudaremos, contudo, em um contexto micro uma grade empresa do setor financeiro, atuante no Brasil e no exterior.

Por tanto, se comprovando à necessidade do aprofundamento do estudo nesse segmento, para que se corrobore em práticas mais efetivas e direcionadas da QVT no ambiente bancário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se neste capítulo conceitos e modelos existentes na literatura relevante para o entendimento sobre qualidade de vida no trabalho no ambiente bancário, que é o tema central deste estudo, no mesmo modo que será exposto um sucinto histórico que facilitará o entendimento do surgimento e evolução da QVT.

A qualidade de vida no trabalho vem sendo notada pelos profissionais de diversos setores, como um importante fator organizacional; E desde seu início existencial surge com diferentes nomenclaturas, em diversos contextos e realidades, mas sempre objetivando a satisfação do trabalhador na execução de sua tarefa em seu ambiente de trabalho como discutidos nos trabalhos clássicos de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975).

Chiavenato (2003) diz que o indivíduo passa a maior parte de seu tempo em uma organização a fim de satisfazer seus objetivos profissionais, onde também, teria meios eficientes de satisfazer suas necessidades mais básicas.

Chiavenato (2004) afirma que é crucial para organização atentar-se para o bem estar do seu cliente interno, que são os agentes responsáveis por prover os produtos ou serviços, para que seus clientes externos sejam satisfeitos. Onde o mesmo autor aponta que o estresse decorrente da atividade laboral provoca distúrbios físicos e psíquicos facilitando ausências, podendo provocar acidentes, que são ocorrências nocivas ao indivíduo e à organização.

Segundo Bom Sucesso (1997), uma definição de QVT enfatizando um ambiente funcional, pode se distinguir por dois elementos:

- a) Uma referente ao impacto do trabalho sobre as pessoas, bem como sobre a efetividade do ambiente organizacional;
- b) E outra, referente à ideia de participação, com base numa definição operacional na qual se identificam quatro tipos de atividades representativas do esforço de QVT, sendo elas: participação na resolução dos problemas; reestruturação do trabalho; inovação no sistema de recompensas e aperfeiçoamento do ambiente de trabalho.

O termo qualidade de vida no trabalho foi abordada por Louis Davis, durante a década de 1970, ao elaborar um projeto referente a desenho de cargos; para ele, o conceito já referia-se à preocupação notória com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas (CHIAVENATO, 2004).

2.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Diferentes conceitos da qualidade de vida no trabalho são pesquisados por estudiosos da área e são estas pesquisas que juntas são capazes de melhor definir estes conceitos, de acordo com os estudos de Fernandes (1996, p.11), "as organizações e os profissionais que têm visão de futuro já têm esta resposta de forma muito clara: *Qualidade de vida no trabalho* é uma questão de competitividade".

Para Rodrigues (2001) afirma que, a Qualidade de Vida no Trabalho é uma abordagem dos problemas comportamentais da organização com base nas necessidades atuais do trabalhador e no novo contexto organizacional.

Diante das pesquisas de Goulart e Sampaio (2004, p.31), qualidade de vida é definida como "a maneira pela qual o indivíduo interage com o mundo externo; portanto, a maneira como o sujeito é influenciado e como influencia Segundo Rodrigues (2001, p. 75 - 76), "Qualidade de Vida no Trabalho é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo".

O autor ainda afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem causado uma preocupação muito grande voltada para facilitar ou acarretar satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas atribuições.

Ainda para Fernandes (1996, p. 40), "a qualidade de vida no trabalho é voltada para a organização do trabalho e tem sido uma constante desde o advento da administração científica".

Portanto, os conceitos de QVT englobam atos que protegem o trabalhador, assim como, as necessidades e limitações e desejos humanos, por meio da idéia de humanização do trabalho e da responsabilidade organizacional para com o social da empresa.

Na evolução histórica da temática, muitos modelos surgiram com intuito de maximizar o entendimento sobre o assunto, e com isso auxiliar os pesquisadores para que se obtivessem os melhores resultados possíveis.

2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA

O ser humano tem a capacidade de transformar os conhecimentos que vieram embasar teoricamente a administração como um campo de uma ciência social aplicada, que ao longo

dos anos veio evoluindo, e com isso adicionando competências ao profissional deste campo de estudo (LACOMBE, 2008).

O início deste processo se deu a partir da abordagem clássica da administração, que segundo Chiavenato (2003), surgiu subsequentemente após a revolução industrial, gerada pela necessidade do aumento da produção e da eficácia empresarial, promovendo à fixação dos padrões de produção, descrição de cargos e funções, a normatização do trabalho e diminuição do desperdício dos insumos de produção entre vários outros fatos que caracterizam a administração científica.

Motta e Vasconcellos (2010) afirmam que a economia é baseada e estruturada a partir da concepção racional que processa as informações e toma decisões de acordo com critérios e objetivos determinados pelos agentes empresariais, organizando trabalho de forma totalmente racional. Como também apontar a importância da remuneração pelo desempenho do colaborador, e a importância da seleção e treinamentos corretos por parte das organizações, como sendo um sistema de cooperação entre trabalhadores e gerência para que se possa alcançar os seus objetivos (CARAVANTES et al, 2005); Embora essa teoria ainda não leve em conta as necessidades de caráter superior dos trabalhadores, cujas quais seriam discutidas posteriormente na escola de relações humanas (DAFT, 2010).

A teoria clássica foi totalmente influenciada pela administração científica, tendo ela ênfase nas tarefas e na estrutura formal da organização, analisada de forma horizontal (do comando a execução), estipulando cargos e tarefas, Tendo como concepção do indivíduo um ser que reage aos incentivos materiais e salariais, e que busca a máxima eficiência dos resultados (CHIAVENATO, 2003).

Já a teoria burocrática, segundo Lacombe (2008) e Daft (2010), tem seu enfoque no caráter sociológico, enfatizada pela racionalidade organizacional, que prega a eficiência empresarial e a adaptabilidade da empresa junto ao meio ao qual esta inserida.

Tanto o enfoque clássico quanto o burocrático, assemelham-se pelo fato de terem surgidos na mesma época, e terem sofrido as mesmas influências históricas e científicas de seu tempo, porém diferenciam-se no que diz respeito ao ambiente organizacional e também em relação a suas orientações, onde o enfoque clássico predomina os processos normativos e

prescritivos, em quanto o burocrático os processos descritivos e explicativos (LACOMBE, 2008).

Caravantesetal (2005) comenta ainda que tanto a abordagem clássica, quanto à burocrática, tem uma visão parcial das organizações, onde ambas as abordagens concentram suas atenções apenas para os aspectos formais das empresas, deixandoos colaboradores de lado.

A partir da percepção e entendimento desta falha, inúmeros autores surgiram no contexto mundial, com novas idéias e abordagens, criando um novo tipo de teoria para combater o engessamento do modelo científico, chamada de teoria das relações humanas que começou a focar as pessoas a fim de promover o êxito empresarial (CERTO, 2003).

Maximiano (2011,p38) afirma “que o desempenho das pessoas era determinado não apenas pelos métodos de trabalho, segundo a visão da administração científica, mas também por seu comportamento” onde os fatores comportamentais e motivacionais não deveriam passar despercebidos a os gestores empresariais.

Contudo, várias críticas também surgiram com relação a este posicionamento, como por exemplo, a ênfase de forma excessiva nos grupos informais de trabalho, e a negativa de conflitos existentes entre trabalhadores e entre vários outros pontos de discussão entre colaboradores e organização (FERREIRA et al, 2002).

A ênfase deste movimento se dá na satisfação das necessidades dos colaboradores, como ponto principal para o aumento da capacidade produtiva (DAFT, 2010).

Em evolução a este pensamento, Lacombe (2008) afirma que surgiu no contexto mundial a abordagem comportamental, cuja tem sua ênfase na integração dos objetivos pessoais aos objetivos organizacionais; Procurando as melhores formas de motivar, liderar e solucionar conflitos existentes entre empresas e colaboradores, combatendo segundo o que diz Caravantesetal (2005,p.94) “As inferências e conclusões simplistas oriundas através de teoria das relações humanas”.

Maximiano (2011) defende que o enfoque comportamental é dividido em dois eixos, um que diz respeito às pessoas como indivíduos, observando suas competências, conhecimentos, atitudes, habilidades e seus traços de personalidade, e outro que diz respeito à

inserção das pessoas como membros de grupos, como as questões de motivação, liderança, dinâmica em grupo, comunicação e outras questões que correspondem à vivência de pessoas em um determinado ambiente.

Chiavenato (2003), afirma ainda que a teoria comportamental tem abordagem descritiva e explicativa, demonstrando com isso a precisam de conhecer as necessidades humanas para entender o seu comportamento, melhorando assim a qualidade de vida dentro das organizações.

2.3 TEORIA X E TEORIA Y DE MCGREGOR

De acordo com Chiavenato (2003) ao propor esta teoria, Douglas McGregor faz uma comparação entre dois estilos opostos da administração ao que chamou de estilos X, tida como negativista e Y como positivista.

Ao estilo X ele afirmava que o ser humano era um ser totalmente mecanicista e pragmático, impulsionado por uma ideologia negativista e derrotista, estimulado por recompensas e também pelo receio de punições aplicadas por seus superiores, trata o indivíduo como um ser sem criatividade que apenas recebe e executa ordens dentro de sua rotina normal de trabalho independentemente de suas opiniões ou objetivos pessoais sendo as metas e os objetivos empresariais e individuais diretamente conflitantes, sendo ela baseada na teoria clássica da administração científica (McGregor,1999).

Já a estilo Y, tanto os objetivos da organização quanto os de cada colaborador não devem entrar em conflitos, pois o trabalho é encarado com naturalidade e sendo assim capaz de trazer a auto-realização pessoal e profissional para cada um dos colaboradores. (ROBBINS, 2009).

Robbins (2005) faz uma analogia entre as teorias propostas por McGregor e a pirâmide das necessidades de Maslow, afirmando que o nível mais básico contidas no estudo desenvolvido por Maslow, que representa as necessidades fisiológicas dos colaboradores, como comer, dormir, respirar entre outras, equivale ao estilo X negativista, já o nível mais elevado da pirâmide, que equivale às necessidades de realização pessoal, como moralidade, criatividade, aceitação dos fatos entre outros, equivale ao estilo Y da teoria de McGregor.

Quadro 1 - Perspectivas das Teorias de Douglas Mcgregor

Teoria X	Teoria Y
Perspectiva negativista	Perspectiva Positivista
Colaboradores Preguiçosos	Colaboradores esforçados
Não gostam de trabalhar	Sentem prazer no trabalho
Colaboradores necessitam de controle para execução dos trabalhos	Possuem responsabilidades Próprias, e se auto- regulam.
Autocracia e comando centralizador	Democracia e participação coletiva
Coação e punições produzem resultados	Participação e diálogo produzem resultados
Busca apenas resultados financeiros	Busca auto-realização

Fonte: Adaptado de Robbins (2005)

2.4 MODELOS PARA AVALIAÇÃO DA QVT

Quando o trabalho passa a trazer complicações físicas e mentais, alguns pesquisadores associam o *stress* como base destes problemas. De acordo com Lipp (1997), o *stress* tem registrado altos índices de recorrência dentro do ambiente laboral, e com isso conseqüentemente um progressivo aumento nas faltas, nos atrasos, nas horas de trabalhos perdidas e principalmente na produtividade fazendo assim com que haja desperdício de material de trabalho, redução na qualidade de vida do trabalho e irritabilidades.

Ainda para Lipp (1997), o *Stress* e outras doenças a ele relacionados é um tema cada vez mais importante dentro das organizações. Pesquisas recentes comprovam que a produtividade está diretamente relacionada ao bem-estar do empregado, o que força o mercado de trabalho a adotar um novo comportamento no que se refere à saúde do funcionalismo.

Por conseqüência disso, a atual situação econômica, as empresas estão sendo forçadas a tomarem decisões difíceis, fazendo com que haja pressões atuais no gerenciamento dos negócios tornando-os cada vez mais complexos, sendo assim, praticamente impossível eliminar todo o *stress* de uma empresa.

Mas, isso não impede que boas práticas de QVT se bem desenvolvidas nas empresas minimizem os incômodos gerados por estes problemas.

2.4.1 MODELO DE HACKMAN E OLDHAM (1975)

Freitas e Souza (2009) explanam que modelo proposto por Hackman e Oldham incorpora uma nova dimensão aos modelos anteriormente propostos, que é a dimensão conte3do do trabalho, onde nesta dimensão os resultados positivos nos âmbitos pessoais, só podem ser obtidos a partir de três estados psicológicos:

- Conhecimentos e resultados do trabalho;
- Percepção das responsabilidades obtidas;
- Significância percebida do trabalho.

Pedroso (2010), afirma que os colaboradores após atingirem estes três estados psicológicos trabalham de forma mais motivadora, produzindo uma maior qualidade no atendimento dos serviços prestados e diminuindo com isso o abandono de seus postos de trabalho.

Sant'anna; Kilimnik(2011) e Moraes (2011) chamam este de modelo de modelo das dimensões básicas da tarefa, tratando como o principal fator destas relações, a motivação de cada funcionário intrínseca ao conteúdo do cargo exercido, produzindo assim a satisfação durante as atividades executadas, contextualizadas ainda com outras variáveis como salários, ambiente social e segurança.

Freitas e Souza (2009, p.09), contextualizam este modelo em cinco dimensões:

- Variedade de Habilidades: grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
- Identidade da Tarefa: grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
- Significado da Tarefa: grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;
- Autonomia: grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados;
- *Feedback* do próprio trabalho (intrínseco): grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

2.4.2 MODELO DE WESTLEY (1979)

O modelo proposto por Westley é baseado em quatro fatores que segundo Medeiros e Oliveira (20011) é intrinsecamente associado ao QVT, que são:

- A política;
- A economia;
- A psicologia;
- E a sociologia.

Estes fatores associados têm a possibilidade de criar e gerar situações de injustiças, inseguranças, alienação e anomia, tanto na esfera individual quanto na social, como observado na tabela 2.2 logo a baixo, que mostra as problemáticas de cada uma destas quatro dimensões, associadas a suas respectivas causas e consequências; além da sugestão de possíveis soluções destes problemas:

Quadro 2 - Dimensões do modelo de Westley

Natureza do Problema	Dimensão Política	Dimensão Econômica	Dimensão Psicológica	Dimensão Sociológica
Sintoma do Problema	Insegurança	Injustiça	Isolamento	Anomia
Ação para solução do problema	Posições políticas	União dos trabalhadores	Agentes de Mudança	Grupos de Autodesenvolvimento
Indicadores	Insatisfação Greves e Sabotagem	Insatisfação Greves e Sabotagem	Sensação de isolamento; Absentéismo e desinteresse	Desinteresse pelo trabalho; Absentéismo e desinteresse
Propostas	Trabalho auto supervisionado; Conselho de trabalhadores; Participação nas decisões.	Cooperação; Divisão dos lucros; Participação nas decisões. Acordos de produtividade.	Valorização das tarefas; Auto realização das tarefas. Enriquecimento das tarefas.	Grupo de trabalho estruturado sociotecnicamente; Valorização das relações interpessoais; Distribuição de responsabilidades dentro do grupo.

Fonte: Wesley 1979 Apud Sant'Anna, Kilimnik (2011)

2.4.3 MODELO DE WERTHER E DAVIS (1983)

Asfora e Calado (2006) afirmam que o modelo proposto por Werther e Davis em 1983, está diretamente relacionado com a concepção de cargos e de funções, e de estes recebem a influência de outros fatores, como o Ambiente, as organizações e os comportamentos dos indivíduos.

Mas, Pedroso (2010) diz que embora as variáveis como condição de trabalho, supervisão, pagamentos e benefícios possam sim influenciar a qualidade de vida no trabalho, a variável execução do trabalho pode se tornar tediosa e vir a impactar a QVT, devendo assim o departamento de pessoal se tornar um setor dinâmico e proativo, e sempre buscar a melhor maneira de projetar os cargos; porém, se esgotadas as possibilidades da não geração de insatisfação em um determinado cargo por parte de algum funcionário e mesmo assim este colaborador ainda se sentir insatisfeito, deve-se mudar o funcionário para outro setor em que ele se sinta efetivamente satisfeito.

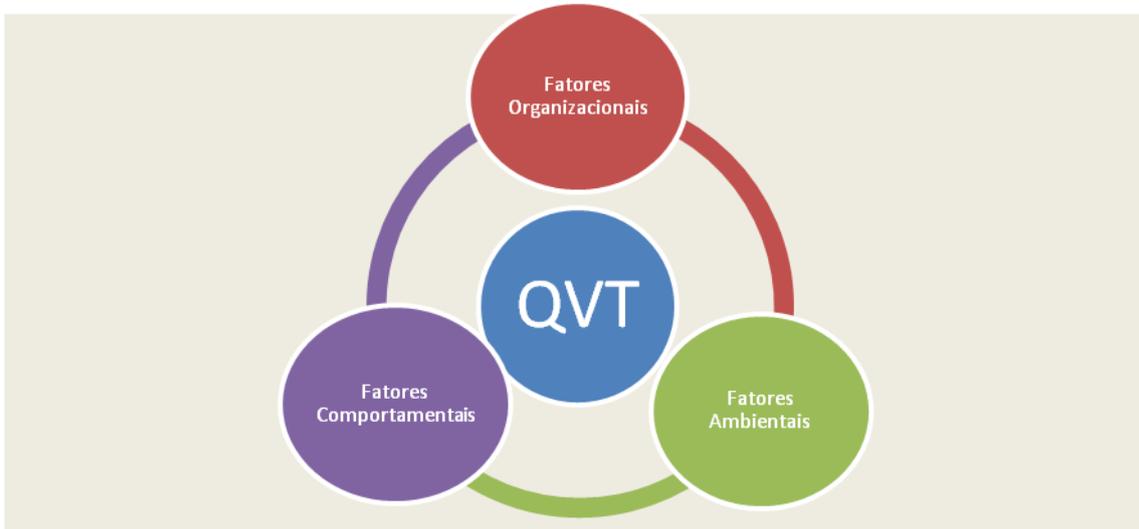
Na tabela 2.3 abaixo, apresentam-se os fatores de influência da QVT, segundo a concepção de Werther e Davis, e na figura 2.1, como eles se relacionam entre si.

Quadro 3 - Fatores de Influência da QVT

Fatores Organizacionais	Fatores Ambientais	Fatores Comportamentais
<ul style="list-style-type: none"> • Propósito • Objetivos • Organização • Departamentos • Cargos • Atividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociais • Culturais • Históricos • Competitivos • Econômicos • Governamentais • Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades de recursos humanos • Motivação • Satisfação

Fonte: Werther e Davis 1983 *Apud* Pedroso (2010)

Figura 1 - Fatores do QVT



Fonte: Adaptado de Pedroso 2010

2.4.4 MODELO DE NADLER E LAWLER (1983)

Para Pedroso (2010) o modelo proposto por Nadler e Lawler em 1983 definiu conceitualmente o entendimento de QVT, sendo vista como a sistematização de um conceito global e abrangente da forma de enfrentamento dos problemas decorrentes da qualidade e da produtividade, trazendo o entendimento de que é, para que serve e quais são os benefícios que ela proporciona aos colaboradores e a organização.

Chiavenato (2004) enfatiza que este modelo demonstra que a QVT ocorre efetivamente com a prática de quatro atividades:

- Participação de todos os funcionários nas decisões organizacionais;
- Reestruturação do trabalho por meio do enriquecimento das tarefas e dos grupos informais de trabalho;
- Reestruturação do sistema de recompensas para influenciar positivamente o ambiente organizacional;
- Melhorias do ambiente de trabalho

Pedroso (2010) traz que além desses fatores, o modelo proposto por Nadler e Lawter agrega alguns outros fatores que garante o sucesso nas ações da QVT, sendo eles:

- A percepção das necessidades, onde todas as partes envolvidas no processo devem ter a sensibilidade de perceber problemas, e encontrar possíveis soluções para os mesmos;
- Enfoque de algum problema evidente para a organização, devendo este ser prioritário por afetar toda a empresa;
- Estrutura para identificação e resolução de problemas, onde as organizações devem criar estratégias para identificação de potenciais problemas que venham a surgir, como também a melhor forma de solucionar tais conflitos;
- Recompensar processos e os resultados positivos, por entender que a motivação dos indivíduos é um fator primordial de manutenção de um eficiente sistema de QVT, e por entender também que idéias e projetos bem sucedidos merecem ser recompensados, e fazendo assim com que os mesmos continuem participando destes processos;
- Motivar pessoas ligadas a projetos de longo prazo, tendo em vista que estes projetos despendem muitos custos e os resultados não são imediatos, fazendo assim que os trabalhadores engajados em tais projetos se mantenham motivados;
- Envolvimento da organização como o todo, onde as atividades relativas ao QVT não devem se restringir apenas a um determinado grupo específico, mas sim a toda organização.
- Desenvolvimentos de projetos nos mais diversos níveis empresariais;
- Modificação no planejamento organizacional, ou ainda no projeto gerencial, caso seja necessário;
- Mudanças comportamentais no estilo gerencial, para integrá-los nos projetos empresariais.

2.5 MODELO DE WALTON

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo usada com uma frequência significativa para descrever situações e metodologias com diferentes objetivos. Objetivos estes que propõem mudanças que possuam fatores que em sua maioria sejam de caráter

interno das organizações. (Maximiano, 2011).

Para Walton (1983), A expressão qualidade de vida vem sendo utilizada de maneira progressiva com o objetivo de descrever certos valores ambientais e humanos, geralmente negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Segundo Rodrigues (1994), existem cerca de oito categorias conceituais que fornecem uma melhor estrutura, definida para analisar as características notáveis da qualidade de vida no trabalho, São elas:

- Compensação adequada e justa.

A honestidade da compensação pode ser focalizada por vários prismas, por exemplo: pelas relações entre salários e fatores como experiência e responsabilidade; pelas relações entre salários e talento ou habilidade; pela demanda de mão de obra ou pela média de compensação da comunidade em questão (WALTON, 1983). conclui afirmando que adequação e a honestidade do salário ou compensações são questões parcialmente ideológicas.

- Condições de segurança e saúde do trabalho.

Horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam no mínimo o risco de doenças e danos.

- Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana.

O planejamento e sua implementação têm tido caminhos distintos. Existem cinco requisitos básicos para o atendimento aceitável deste item: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento.

- Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança.

A expectativa de usar o conhecimento e as habilidades expandidas e recém adquiridas em atribuições de trabalho futuro. A extensão em que as atividades atuais de alguém contribuam para manter e expandir sua capacidade antes de levá-lo à obsolescência.

- Integração social na organização de trabalho.

Walton (1983) estabelece alguns pontos fundamentais para uma boa integração social no trabalho. Inicialmente, prega a ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida.

- O constitucionalismo na organização do trabalho.

Os aspectos mais significativos são o direito à privacidade, direito de posicionamento

e o direito a tratamento justo em todos os assuntos.

- O trabalho e o espaço total devido.

A relação entre o trabalho e o espaço total da vida é visto através do conceito de equilíbrio. O equilíbrio tem origem nos esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção.

- A relevância social da vida do trabalho.

Walton (1983, p.17) “diz que a produtividade também parece ter uma relação curvilínea para a maioria das dimensões de vida no trabalho”.

Temos ainda que autonomia crescente, multiplicidade de habilidade etc., não são diretamente proporcionais à qualidade de vida no trabalho.

Essas informações podem ser melhores analisadas no Quadro 4 que Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2001) separou o conceito de QVT em categorias:

Quadro 4 - Categorias e programas de QVT

Categoria	Programas de QVT
Compensação adequada e justa	Salários justos de acordo com fatores relevantes ao trabalho
Condições de segurança e saúde do trabalho	CIPA e ergonomia
Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana	Autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectiva, tarefas completas e planejamento
Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança	Carreira
Integração social na organização de trabalho	Confraternizações
O constitucionalismo na organização do trabalho	Normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores
O trabalho e o espaço total da vida	Equilíbrio: A verdadeira produtividade está relacionada com o equilíbrio.
A relevancia social da vida do trabalho	Satisfação e auto-estima

FONTE: RODRIGUES (2001, p.75)

2.6 IMPACTOS DOS ESTRESS NA VIDA LABORAL

Na literatura mundial, o termo Estresse, foi utilizado pela primeira vez pelo médico Austríaco Hans Seyle, em 1926 para designar uma série de fatores patológicos que o mesmo havia percebido em alguns de seus pacientes.

Estresse foi Definido pelo mesmo como sendo um conjunto de adaptações enfrentadas pelos organismos biológicos após enfrentarem diversas situações que considerem ameaças e seu equilíbrio interno (SEYLE, 1956).

Camelo e Angerimi (2004) definiram estresse como um estado desagradável, motivados por tensão emocional, frustrações, ansiedades ou quaisquer aspectos emocionais oriundas do trabalho tidas como ameaçadoras.

Marins (2003) trás que um certo grau de estresse também pode trazer benefícios positivos para o trabalhador, quando este é caracterizado por uma carga extra de entusiasmo e autoestima nas pressões cotidianas e na forma como se encara os problemas profissionais e pessoais, encarando estas adversidades como forma de crescimento.

Paschoal e Tamayo (2006) afirmam que o estresse oriundo da ocupação de algum determinado cargo, se agrava com a falta de autonomia e controle dos funcionários na execução de suas tarefas, juntamente com a cobrança de suas responsabilidades, afetando diretamente na qualidade do trabalho desenvolvido pelos colaboradores.

O capítulo a seguir abordara os procedimentos metodológico utilizada para o desenvolvimento deste estudo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão expostas informações relacionadas os procedimentos metodológicos utilizados para elaboração deste estudo, onde serão apresentados em tópicos:

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Para desenvolvimento deste estudo, a metodologia empregada segundo Vergara (2005) é classificada em relação aos fins e aos meios a partir de uma ótica quantitativa.

Relativo a os fins, o estudo é considerado descritivo exploratório, por segundo Gil (2006) desenvolver, esclarecer ou ainda formular hipóteses, conceitos e idéias de problemas existentes através de uma visão aproximada e geral do tema proposto, utilizando para isso uma ampla revisão bibliográfica contidos em livros, periódicos nacionais e internacionais, revistas científicas e demais fontes científicas sobre a qualidade de vida no trabalho, objetivando um maior entendimento e refinamento sobre o tema proposto.

Em pesquisas de natureza descritivas, segundo Perovano (2014) visa a análise das características dos fatores ou de ocorrências que relacionam-se ao objeto de estudo, através de instrumentos de coleta de dados, que busca avaliar os efeitos e seus resultados dentro de um mesmo contexto, ou ainda as relações entre as diversas variáveis levantadas, podendo ser estudadas de forma natural, no ambiente em que estão ocorrendo (PARRA FILHO ; SANTOS , 2011), que para o presente estudo, se aplicou um questionário estruturado com 24 perguntas fechadas e 2 (duas) perguntas abertas.

A pesquisa quantitativa segundo Silva (2001) trabalha com dados numéricos e variáveis expressas através de técnicas e recursos estatísticos e é adequado para análise de dados coletivos, principalmente se representar com fidelidade a população estudada, como é o caso da presente pesquisa.

E transversal por ter sido realizada em um curto período de tempo na condução da pesquisa (MARCONI, 2001).

3.2 OBJETO DE PESQUISA

Agência do Banco do Brasil, situada na cidade de Bonito-PE, foi instalada na cidade a mais de quarenta anos, Sendo por vários anos a única agência bancária da cidade, bem como, a única das cidades circunvizinhas; Ainda existindo vários clientes que mantem suas contas ativas desde a fundação da agência.

Atuando como fomentadora do agronegócio, principal atividade da cidade e de toda região, ofertando créditos de diversos programas governamentais de fomento da agroindústria e de agricultura familiar. Segundo o próprio BB Sendo o principal agente financeiro do programa nacional de fortalecimento da agricultura familiar (PRONAF), apoiando aos familiares, proporcionando soluções e fim de melhorar suas produções (Banco do Brasil, 2016).

Esta pesquisa se deu com todos os funcionários da agência do Banco do Brasil localizada na cidade de Bonito-PE.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado neste estudo, foi um questionário com uma coluna aferindo a importância atribuída pelo colaborador ao item exposto, e outra coluna apresentando satisfação atual do respondedor em relação ao mesmo item. E esses itens, por sua vez, divididos em 8 (oito) categorias, como mostrado a baixo no quadro 5.

O questionário possui 24 questões fechadas onde cada item analisado possuía duas colunas; na primeira media-se os níveis de importância, elencados de 1 a 5, e na segunda media-se os níveis de satisfação, elencados também de 1 a 5. O quadro 6 mostra o que cada nível significa;

Também possui uma questão aberta e questões de qualificação pessoal, como: gênero, idade, estado civil, nível de escolaridade, tempo de serviço, renda.

Quadro 5 - Estrutura do Questionário Aplicado

Compensação Justa e adequada
Meu salário é adequado para a minha função.
A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem as minhas necessidades.
17-Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.
Condições de trabalho
O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.
Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.
Meu local de trabalho é limpo.
Uso e desenvolvimento de capacidades
Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.
Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.
Minha função é importante para a instituição.
Oportunidade de crescimento e segurança
A instituição me proporciona estabilidade no emprego.
A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.
A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.
Integração social na organização
Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.
A comunicação interna é adequada na instituição.
É percebida a ausência de preconceito na instituição.
Constitucionalismo
O meu salário é pago em dia.
Eu tenho gozo real e periódico de férias.
A instituição respeita as leis trabalhistas.
Trabalho e espaço total de vida
A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.
Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.
A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.
Relevância social do trabalho
Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.
A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.
Eu me identifico com a instituição.

Fonte: Walton (1973) *apud* Góes 2016

Quadro 6 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

Fator importância		Fator satisfação	
1	Nada importante	1	Muito insatisfeito (a)
2	Pouco importante	2	Insatisfeito (a)
3	Razoavelmente importante	3	Indiferente
4	Muito importante	4	Satisfeito (a)
5	Extremamente importante	5	Muito satisfeito (a)

Fonte: Autores (2016).

3.4 A EMPRESA PESQUISADA E OS PROCESSOS BANCO DO BRASIL

A seguir, segue um pouco da História do Banco do Brasil, como surgiu no país e também, como seguiu sua instalação na cidade de Bonito-PE.

3.4.1 HISTÓRIA DO BANCO DO BRASIL S/A

Com mais de 200 anos de história o BB foi criado pelo então Príncipe-regente Dom João de Bragança (futuro Rei Dom João VI de Portugal), por Alvará datado de 12 de outubro de 1808, pois seu funcionamento só aconteceu em 11 de dezembro do ano seguinte, na Cidade do Rio de Janeiro. Foi o quarto banco emissor de moeda do mundo, além de atuar como banco, fazia papel de banco central, de depósitos, descontos e emissão, e ainda com a responsabilidade de negociar os produtos que a Coroa Portuguesa tinha em seu monopólio (pau-brasil, diamantes, marfim e urzela). (Banco do Brasil, 2016)

3.4.2 AGÊNCIA BONITO

O estudo foi desenvolvido com 15 (Quinze) indivíduos, com posta por Gerencia Geral: 1

Carteira- PJ (Pessoa Jurídica): 1 Gerente de Relacionamento; 1 Assistente de negócio.

Carteira- Personalizado: 1 Gerente de Relacionamento; 1 Assistente de negócio.

Atendimento PF/PJ: 1 Gerente de Serviço; 4 escriturários.

Tesouraria/Bateria de Caixas: 1 Gerente de Serviço; 3 Caixas Executivos.

Sala de Alto Atendimento: 1 Supervisor de atendimento.

3.5 LIMITAÇÕES DE PESQUISA

Esta pesquisa apresenta algumas limitações importantes no que se refere a sua população e amostra.

Uma limitação significativa é o tamanho reduzido da amostra. A população determinada para esse estudo são os funcionários de carreira da Agencia Bonito, do Banco de Brasil, composta por quinze indivíduos. Não contemplando os estagiários, menores aprendizes, colaboradores de empresas terceirizadas que atuam na agência (telefonistas, auxiliares de serviços gerais e seguranças).

Vale ressaltar que esta obra utiliza uma amostra não probabilística, não tendo por objetivo a generalização de resultados. Viabiliza a consideração dos resultados desta pesquisa apenas para o objeto de estudo.

O próximo capítulo irá abordar a análise dos dados, que é objetivo principal desta pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão mostrados os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário, onde serão detalhados, primeiramente, os que se referem às características pessoais dos entrevistados da pesquisa e, em seguida, os resultados gerais da Qualidade de Vida no Trabalho na organização estudada.

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS

Serão tratados alguns aspectos sociais e econômicos dos respondentes.

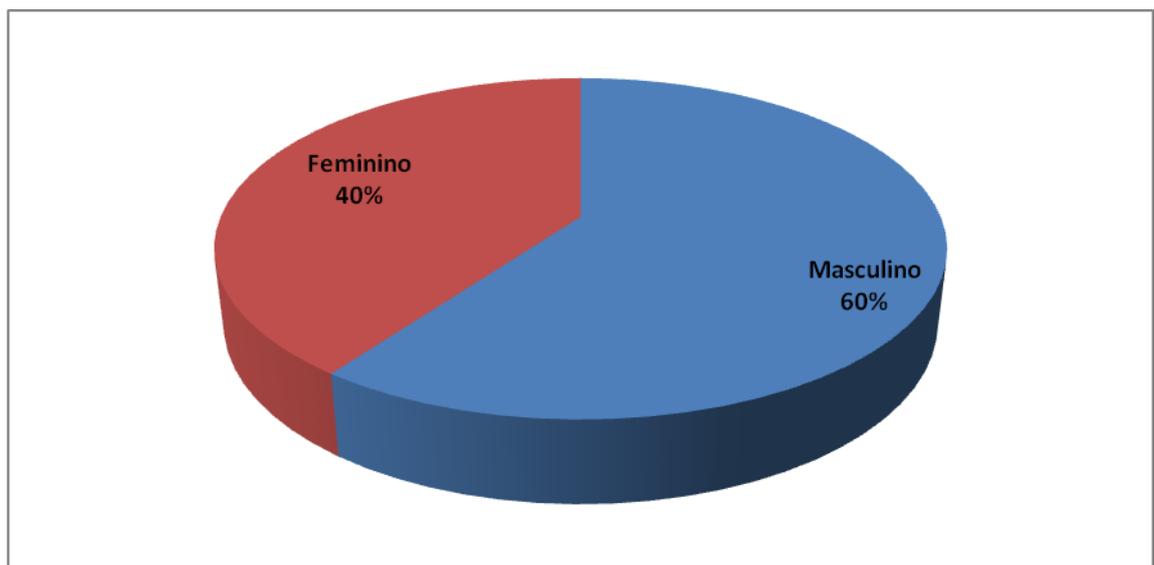
4.1.1 GÊNERO

A plicando o questionário em uma amostra total de 15 respondentes, seis (40%) são do sexo feminino e nove (60 %) são do sexo masculino .

Os dados dar-se por fatores culturais, onde a mulher tem menos disponibilidade para deslocamento, quer que seja pendular ou definitivo, tendo em vista a agência analisada situar-se no interior do estado. Fato que pode ser confirmado ao observar que toas as mulheres residem na mesma cidade em que trabalham.

Mas o razão que provavelmente afeta a proporção de gêneros da agencia, seria um reflexo da proporção do próprio BB. Na região nordeste o banco em 2015, possui 18.207 funcionários, dos quais 6.426 são mulheres, correspondendo apenas a 35,3 % do total.

Gráfico1:Distribuição Por Gênero



Fonte: Autores (2016)

4.1.2 TEMPO DE SERVIÇO

O tempo de serviço supera os 12 anos, em média, e isso pode demonstrar uma baixa rotatividade, também se correlaciona com a percepção dos funcionários de uma certa estabilidade na empresa, percepção que é reforçada pela organização tratar-se de uma sociedade de economia mista, onde as contratações se dão mediante concurso público, e a legislação assegura formas mais estáveis de desligamento.

Onde 40% dos funcionários ultrapassam os dez anos de serviço, apenas um funcionário tem menos de cinco anos na organização. Os colaboradores jugam como alta a média de tempo de serviço, e consideram como um ponto positivo.

4.1.3 FAIXA ETÁRIA

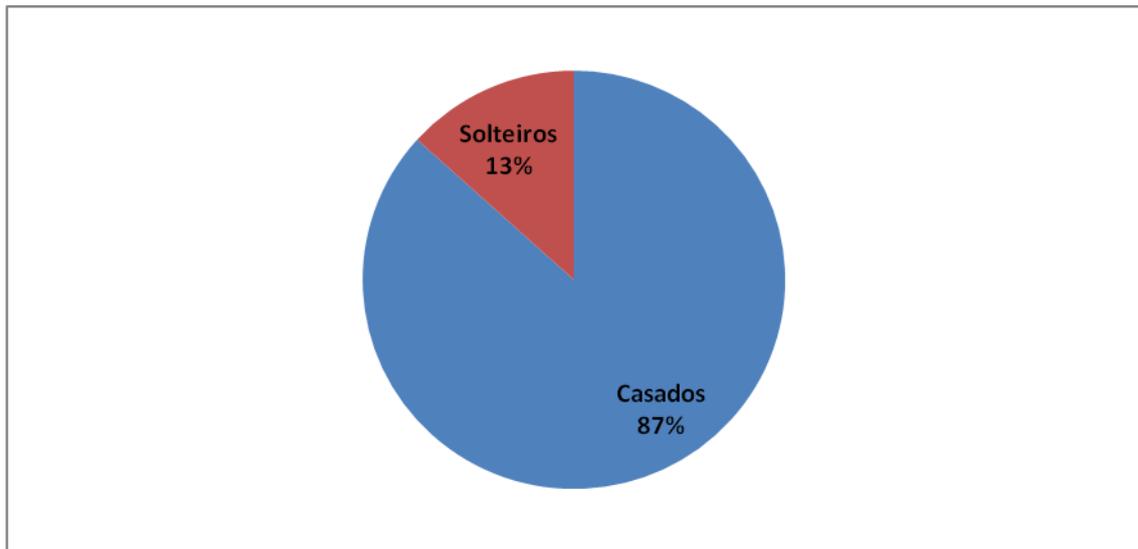
A média das idades ultrapassa os 38 anos, onde o 53,33% de respondentes encontra-se entre 30 e 37 anos, 40% se encontram a cima desta faixa etária, que se correlaciona com o tempo de serviço, e 6,66% dos funcionários informaram ter idade inferior aos 30 anos.

A faixa etária se correlaciona com o tempo de serviço, que como visto anteriormente, é considerado elevado.

4.1.4 ESTADO CIVIL

O Estado civil, dos respondentes, 86,66% são casados, 13,33% são solteiros. As demais opções relativas aos estado civil não foram marcadas.

Como mostrado nos resultados, a grande maioria dos colaboradores são casados, podendo indicar números expressivos, que são apoiados pela média de idade relativamente alta, bem como, média de renda a cima da média nacional, a escolaridade também pode influenciar no casamento.

Gráfico2: Estado Civil

Fonte: Autores (2016)

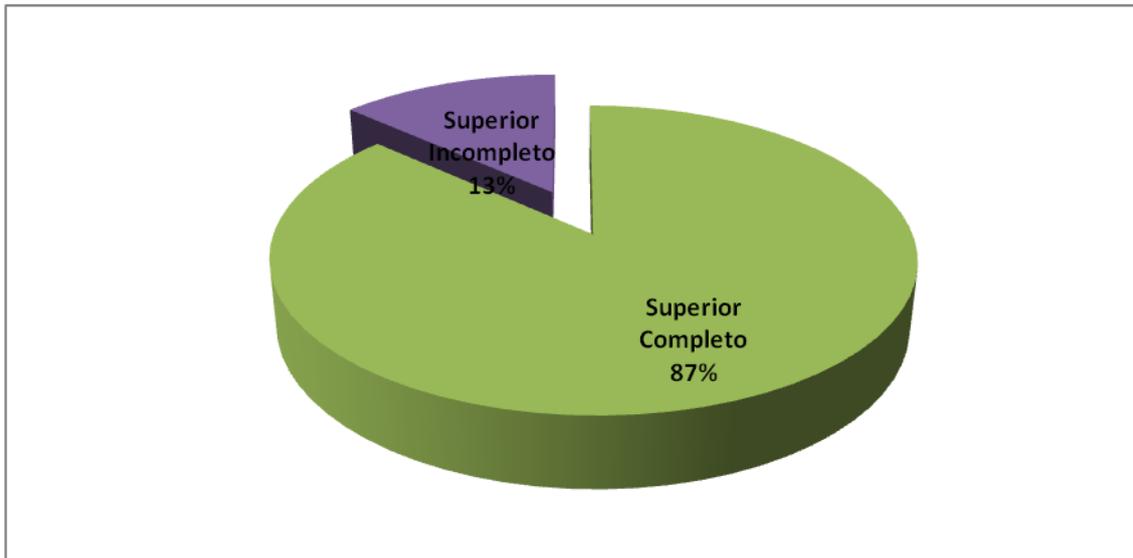
4.1.5 ESCOLARIDADE

Com relação a escolaridade 80 % dos respondentes já concluíram o ensino superior, 26,66% dos funcionários possuem pós graduação ou especialização, e 20% possuem o ensino superior incompleto.

Deduz-se que o nível de escolaridade dos colaboradores da agência esta a cima do que do que o BB pede para investidura no cargo, que é o ensino médio.

Para os funcionários afirmam que a oferta de bolsas de estudos, inclusive de graduação, estimula a busca da qualificação pessoal e profissional. O sistema de pontuação implantado pela empresa, que servem para diversas ocasiões durante a carreira, principalmente para acessão profissional e locomoção dentro da empresa, que atribuem pontos, inclusive para graduações e pós-graduações e demais cursos.

Os funcionários percebem que a capacitação externas ao banco, como um curso superior por exemplo contribuem de forma positiva para uma carreira prospera.

Gráfico 3: Grau do Escolaridade dos Respondentes

Fonte: Autores (2016)

4.1.6 FAIXA DE RENDA

A média de renda informada pelos respondentes foi de R\$5.497,62 tomando como base o salário da função acrescida de gratificações, adicionais e verbas, de acordo com o cargo e tempo de serviços, fatores estes que interferem nas remunerações.

46,66 dos funcionários possuem mais de 10 anos de serviço, porem, essa parcela tem uma renda média R\$ 6.593,75, superior a média geral da agência. Indicando com isso uma relação direta dos ganhos com o tempo de serviço.

4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT

Para analisar os fatores críticos da Qualidade de Vida no Trabalho na agência do Banco Brasil, foi utilizado como ferramenta de coleta de dados, um questionário onde cada item analisado possuía duas colunas; na primeira media-se os níveis de importância, elencados de 1 a 5, e na segunda media-se os níveis de satisfação, elencados também de 1 a 5. O quadro 4.1 mostra o que cada nível significa.

Quadro 7 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

Fator importância		Fator satisfação	
1	Nada importante	1	Muito insatisfeito (a)
2	Pouco importante	2	Insatisfeito (a)
3	Razoavelmente importante	3	Indiferente
4	Muito importante	4	Satisfeito (a)
5	Extremamente importante	5	Muito satisfeito (a)

Fonte: Autores (2016)

Quadro 8 - Ranking dos fatores críticos de QVT de acordo com os Funcionários da Agência Bonito-PE

QUESTÕES	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
1	4,40	3,13	1,27
2	4,26	3,60	0,66
3	4,06	3,20	0,86
4	4,66	4,06	0,60
5	4,53	3,93	0,60
6	4,86	4,93	-0,07
7	4,73	4,80	-0,07
8	4,40	4,00	0,40
9	4,40	3,53	0,87
10	4,53	3,20	1,33
11	4,06	3,33	0,73
12	4,60	3,60	1,00
13	4,46	3,73	0,73
14	4,93	4,33	0,60
15	4,80	4,33	0,47
16	4,33	3,80	0,53
17	4,40	3,40	1,00
18	4,40	3,93	0,47
19	4,40	4,00	0,40
20	4,53	3,66	0,87
21	4,33	4,26	0,07
22	4,80	4,06	0,74
23	4,06	3,60	0,46
24	4,53	4,00	0,53

Fonte: Autores (2016)

4.3 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Serão apresentados em seguir os resultados dos questionários aplicados aos funcionários do banco do Brasil, agência de Bonito Pernambuco, levando em consideração suas médias de importância referentes as questões as médias de satisfação atual e a diferença entre elas, sendo apresentadas em tabelas para facilitar a visualização e compreensão dos dados:

4.3.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Como pode mostrar a tabela 1, o colaborador apresenta uma menor diferença entre a importância dada, e satisfação quando se refere à remuneração juntamente com os benefícios, o que não ocorre quando as questões contemplam os salários relacionados a função e ao mercado.

Podendo assim indicar que outros benefícios ofertados pela instituição podem compensar uma insatisfação relacionada às remunerações. O que foi percebido, também, em conversas informais com os colaboradores “Mais importante que os benefícios diretos e indiretos, acredito, que só o reconhecimento.” (Respondente 11).

Tabela 1: Compensação Justa e adequada

Compensação Justa e Adequada			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
01-Meu salário é adequado para a minha função.	4,40	3,13	1,27
09-A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem as minhas necessidades.	4,40	3,53	0,87
17-Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	4,40	3,40	1,00

FONTE: Autores (2016)

4.3.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

Refere-se aos fatores físicos, sociais e administrativos relativos ao meio no qual um trabalhador exerce a sua atividade profissional (Rodrigues, 1994).

Como pode apontar a tabela 2, há uma maior lacuna entre a importância dada, e satisfação quando a questão fala em se a jornada de trabalho é suficiente pra as tarefas atribuídas ao funcionário.

Fator crítico que pode sugerir uma carga de trabalho excessiva, segundo um funcionário relata em uma questão aberta “a legislação bancária às vezes, dificulta a execução de algumas tarefas... provocando cobranças dos clientes e da empresa.” (Respondente 03).

Tabela 2: Condições de Trabalho

Condições de Trabalho			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
02-O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	4,26	3,60	0,66
10-Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	4,53	3,20	1,33
18-Meu local de trabalho é limpo.	4,40	3,93	0,47

Fonte: Autores (2016)

4.3.3 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Refere-se à utilização das habilidades e conhecimentos do colaborador, nas atividades laborais, frente a sua necessidade de autonomia e autocontrole. (Rodrigues, 1994)

Na categoria uso e desenvolvimento de capacidades o maior gaps entre a c, pode ser observado na tabela 3 na questão contempla a alocação na empresa está de acordo com a formação acadêmica do colaborador.

Fator que pode refletir a insatisfação decorreu da impossibilidade de aplicar as habilidades adquiridas pelos funcionários em prática na instituição. Circunstância que pode afetar na motivação, que por sua vez afeta a QVT.

Tabela 3: Uso e desenvolvimento de capacidades

Fonte: Autores (2016)

Uso e desenvolvimento de capacidades			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
03- Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.	4,06	3,20	0,86
11- Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	4,06	3,33	0,73
19- Minha função é importante para a instituição.	4,40	4,00	0,40

4.3.4 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

É referente à possibilidade de crescimento na carreira profissional e de possuir estabilidade e segurança profissional. (Rodrigues, 1994).

E para os funcionários um ponto crítico seria a oferta de um plano de salários, cargos e carreiras adequado ofertado pelo banco, onde se verifica na tabela 4, observando a diferença entre a importância dada e satisfação atual.

“Trabalhar na instituição é algo satisfatório, porém há algumas dificuldades em relação ascensão profissional” (Respondente 03).

Tabela 4:Oportunidade de crescimento e segurança

Oportunidade de crescimento e segurança			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
04-A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	4,66	4,06	0,60
12-A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	4,60	3,60	1,00
20-A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	4,53	3,66	0,87

Fonte: Autores (2016)

4.3.5 INTEGRAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO

Tem o objetivo de mensurar as diferenças entre os níveis hierárquicos, juntamente com apoio mútuo entre os funcionários, franqueza interpessoal, ausência de preconceito, o que possibilita um bom nível de integração social dentro das empresas (Rodrigues, 1994). Onde se observa na tabela 5 um gap maior na questão que aborda se comunicação interna é adequada na instituição, indicando uma deficiência na comunicação interna.

Fator que contribui para criação de ruídos e comunicação informal podendo provocar incertezas afetando assim o clima organizacional que por sua vez afeta diretamente a QVT, que para um funcionário “o banco oferece meios para eu apresentar ideias e opiniões, mas o que falta é o retorno. Como saber se estou sendo ouvido?” (Respondente 9).

Tabela 5: Integração social na organização

Integração social na organização			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
05-Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	4,53	3,93	0,60
13-A comunicação interna é adequada na instituição.	4,46	3,73	0,73
21-É percebida a ausência de preconceito na instituição.	4,33	4,26	0,07

Fonte: Autores (2016)

4.3.6 CONSTITUCIONALISMO

Refere-se aos direitos dos colaboradores, cumpridos pelas organizações (Rodrigues, 1994).

Como pode ser visto na tabela 6, existe uma grade expectativa quando se trata de direitos do trabalhador, tratado nessa categoria, verificando na mesma tabela um elevado grau de importância dada pelos colaboradores os itens.

É verificada a maior lacuna no item que contempla se a instituição respeita as leis trabalhistas, que em conversas informais, os colaboradores informam que existem imposições

subliminares que, na visão dos mesmos, vão de encontro a algumas normas e leis trabalhistas.

Um fato que chama a atenção é no item que trata da pontualidade dos salários que apresenta uma diferença entre importância dada e satisfação atual negativa, significando que a importância dada é superada pela satisfação atual, Segundo um colaborador com mais de cinco anos de trabalho na organização afirma nunca sofreu atraso nos salários percebidos.

Tabela 6: Constitucionalismo

Constitucionalismo			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
06-O meu salário é pago em dia.	4,86	4,93	- 0,07
14-Eu tenho gozo real e periódico de férias.	4,93	4,33	0,60
22-A instituição respeita as leis trabalhistas.	4,80	4,06	0,74

Fonte: Autores (2016)

4.3.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

As experiências negativas ou positivas são trazidas pelos funcionários para todas as suas esferas sociais, sendo elas pessoais ou de trabalho, devendo nesta última esfera, procurar se encontrar o conceito de equilíbrio para se atingir as expectativas de progresso, promoção e de carreira (Rodrigues, 1994).

Como verificado na tabela 7, as questões que compõem esta categoria apresenta uma diferença relativa relativamente pequena entre a importância dada e satisfação atual, porém a que apresenta a maior lacuna seria o item “Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família” e observou-se nos dados tabulados, bem como no contato com os colaboradores que essa atenção dispensada no trato trabalho e família é maior para os funcionários do sexo feminino, podendo propor a influência de um fenômeno cultural, que impõe a maior parte da responsabilidade do cuidado familiar às mulheres.

O elemento que trata do respeitadas folgas, feriados e datas festivas apresenta um hiato entre importância dada e satisfação atual negativo, informado que é superada as expectativas dos trabalhadores neste item, também apresentado na tabela 7.

Tabela 7: Trabalho e espaço total de vida

Trabalho e espaço total de vida			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
07-A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	4,73	4,80	- 0,07
15-Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	4,80	4,33	0,47
23-A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	4,06	3,60	0,46

Fonte: Autores (2016)

4.3.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

Refere-se à percepção do empregado, frente às suas responsabilidades sociais na comunidade, como também a qualidade do atendimento e da prestação de seus serviços a seus colaboradores (Rodrigues, 1994).

Como é apurado na tabela 8, a questão que traz “A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade” é a de maior lacuna, pode ser um indicativo de que uma prestação de serviço ou uma oferta de produtos de qualidade não satisfatória aos clientes/consumidores pela instituição pode refletir na QVT dos funcionários, até pela influencia negativa dos clientes ao expressar insatisfação, bem como assumindo aquela imagem ao se identificar com a instituição.

Tabela 8: Relevância social do trabalho

Relevância social do trabalho			
Afirmativas	Média Importância	Média Satisfação Atual	Diferença
08-Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	4,40	4,00	0,40
16-A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	4,33	3,80	0,53
24-Eu me identifico com a instituição.	4,43	4,00	0,53

Fonte: Autores (2016)

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta última seção, serão apresentadas as considerações e recomendações finais procedentes dos resultados obtidos na pesquisa e das análises realizadas.

5.1 CONCLUSÕES

Como proposto no objetivo geral deste estudo, de apontar quais fatores críticos afetam a QVT dos funcionários do BB da agência Bonito - PE se pode levantar através de um questionário estruturado que os principais fatores críticos foram à insatisfação relativa ao salário considerado inadequado pelos funcionários, e também a jornada de trabalho excessiva para o desempenho das tarefas atribuídas a estes colaboradores.

Os objetivos específicos propostos por este estudo também foram averiguados, de se identificar quais fatores que influenciam na QVT, e de se determinar o grau de importância e de satisfação destes fatores para cada colaborador.

Conclui-se que se obteve como média geral de importância uma pontuação de 4,48 sendo considerada entre “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”; e Com o índice médio geral de satisfação de 3,85, o que é considerado entre “Indiferente” e “Satisfeito” entre a população do estudo.

Concluiu-se também que ao apurar os dados apresentados no questionário, analisando as oito dimensões do modelo proposto por Walton (1973): compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total da vida; e relevância social do trabalho na vida. E pelo contato direto com os colaboradores de uma forma geral a QVT da agência do Banco do Brasil apresenta-se satisfatória.

Contudo as insatisfações apresentadas à cima, apontadas como fatores críticos podem ter seu significado intensificado e fortalecidas quando aliados a outros objetos de insatisfação que são: um adequado plano de cargos, salários e carreira; alocação de acordo com a formação do colaborador; comunicação interna inadequada; desrespeito as leis trabalhistas; desequilíbrio entre o tempo dedicado à instituição e ao convívio familiar; boa imagem perante a sociedade.

A qualidade de vida no trabalho é fator chave para motivação, onde percebe-se que se os fatores considerados críticos pelos funcionários sofrerem algum tipo de melhorias sendo

assim solucionadas, estes índices tendem a subirem elevando com isso o grau de importância e de satisfação com que os funcionários enxergam as suas atividades laborais, transformando este ambiente de trabalho, em um ambiente ideal para todos os seus colaboradores.

Sempre estimular para que os colaboradores se motivem é objetivo de qualquer empresa, tanto de natureza pública como privada, porque é notório que dessa forma aumenta a produtividade e qualidade dos produtos e serviços ofertados.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Como recomendações para trabalhos futuros, este trabalho sugere uma ampliação no número de agências estudadas, para que se possibilite uma análise comparativa entre os funcionários da mesma instituição bancária, para que se possa checar se as ações efetuadas pelo banco referentes à qualidade de vida no trabalho afeta de forma diferenciada os seus colaboradores de regiões distintas.

Posteriormente se ampliando para outras instituições financeiras de cunho privado, para que se possa checar possíveis diferenças entre a QVT dos funcionários das instituições públicas e privadas, além de promover estudos confirmatórios.

Tudo, visando à melhoria da qualidade de vida dos funcionários das instituições bancárias para assim agregar mais informações sobre o setor e melhorar a QVT destes funcionários.

REFERÊNCIAS

ASFORA, Silvia Cauás, CALADO DIAS, Sônia Maria Rodrigues - Modelo de qualidade de vida no trabalho para polícia militar de pernambuco - **REAd - Revista Eletrônica de Administração** - Escola de Administração - Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. v. 12, n. 1 (2006).

BANCO DO BRASIL - **Relatório anual do Banco do Brasil S.A de 2015**, KPMG Auditores independentes CRC SP-014428/O-6 F-DF, Brasília - DF, Maio de 2016.

_____ - Concursos Público Banco do Brasil. Disponível em <<http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/concurso>>, Acessado em <25/10/2016>.

_____ - História do Banco do Brasil. Disponível em <http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/nossa-historia#>, acessado em <03/11/2016>.

_____ - Produtos e Serviços do Banco do Brasil. Disponível em <<http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/agronegocios/agronegocio---produtos-e-servicos/produtor-familiar/veja-todas-as-opcoes-para-o-produtor-familiar>> Acessado em <06/11/2016>.

BOM SUCESSO, E. P. Trabalho e qualidade de vida. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

CARAVANTES, G. R.; PANNO, C. C.; KLOECKNER, M. C. **Administração: teorias e processos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CAMELO S. H. H.; ANGERAMI E. L. S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Revista Latino-Americana Enfermagem**. v.12, n.1. Rio de Janeiro, 2004.

CERTO, Samuel C. **Administração Moderna**. Tradução de Maria Lúcia G.L. Rosa, Ludmila Teixeira Lima; Revisão técnica de José Antônio Dermengi Rios. 9. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CHIAVENATO, I. **Introdução a teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

_____. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DAFT, R. L. (2003). **Management** .6th Edition, South- Western West: Thomson

DANIELS, K.; HARRIS, C. **Work, psychological well-being and performance.** **Occupational Medicine**, v. 50, n. 5, p.304-309, 2000.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 6. ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, André L.P.; SOUZA, Rennata G.B. de. Um modelo para a avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas e Gestão**. v. 4, n.2, p. 136-154, jul/dez, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOULART, I. B., SAMPAIO, J. R. **Qualidade de vida no trabalho:** uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, J. R. et al. *Qualidade de vida no trabalho e psicologia social*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2. ed., 2004.

GÓES, M. B. B. *Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional no serviço público:um estudo com os servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE*. 2016. **Dissertação** (Mestrado em Gestão Pública) Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975).Development of the Job Diagnostic Survey.**JournalofAppliedPsychology**, 2, 159-70.

LACOMBE, Francisco José Masset; **Administração:** princípios e tendências. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIPP, Marilda (org.). *Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Operações e Grupos de Risco*. Campinas: Papyrus,1997.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 6ª ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Harbra, 2003.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução cubana à revolução digital. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MCGREGOR, D. **O lado humano da empresa**. Tradução: Margarida Maria C. Oliva, 3ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

OLIVEIRA, Jose Arimates de.;MEDEIROS, Jassio Pereira de. Qualidade de Vida no Trabalho: proposta de um instrumento sintese de medida. In: SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zelia Miranda. (Orgs.) Qualidade de vida no trabalho: abordagens evfundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundacao Dom Cabral, 2011.

MOSCOVICI, Fela . **Renascença organizacional**. Rio: Livro Técnico e Científico, 1988.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Evolução e análise no nível gerencial. 8. ed. Petrópolis: Vozes,2001.

MOTTA, F.C.P.; VASCONCELOS, I.F.G. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

PARRA FILHO, Domingos; SANTOS, João Almeida. **Metodologia Científica**. Cengage Learning, 2011.

PEDROSO, Bruno. **Desenvolvimento do TQWL-42**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. 2010. 129 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2010.

PASCHOAL; Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Ergonomia, Estresse e trabalho**. Validação da escala de estresse no trabalho. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 11 out. de 2016.

PEROVANO, DALTON GEAN. **Manual de Metodologia Científica para a segurança pública e Defesa social**. 1º Ed. Paraná: Juruá Editora, 2014.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zelia Miranda; MORAES, Lucio Flavio Renault de. Antecedentes, origens e evolucao do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho. In: SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zelia Miranda. (Orgs.) **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundacao Dom Cabral, 2011.

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw – Hill Book Company, Inc. 1956.

SILVA, Marco Aurélio Dias da. MARCHI, Ricardo De. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: *Best Seller*, 1997.

SILVA, Edna Lúcia da. e MENEZES, Estera M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3ª ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. e BRANCO, Paulo Durval. Em busca da visão da totalidade. **RAE** – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.33, n.6, p.20-31, nov./dez. 1993.

Walton, R. E. (1973). Quality of Work Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 1, 11-21.

WALTON, R. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Bloch Editores, 1983.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES CRÍTICOS NA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA DO BANCO DO BRASIL DE BONITO-PE

O questionário é composto por 24 questões que devem ser avaliadas em duas escalas: **importância** e **satisfação**.

Na primeira coluna, que corresponde a escala de “importância”, você deve avaliar o grau de importância que você dá a cada item de acordo com a seguinte escala:

- 1 – NADA IMPORTANTE
- 2 – POUCO IMPORTANTE
- 3 – RAZOAVELMENTE IMPORTANTE
- 4 – MUITO IMPORTANTE
- 5 – EXTREMAMENTE IMPORTANTE

Na segunda coluna, que corresponde a escala de “satisfação”, você deve avaliar o seu nível de satisfação atual com relação aos itens listados, de acordo com a seguinte escala:

- 1 – MUITO INSATISFEITO (A)
- 2 – INSATISFEITO (A)
- 3 – INDIFERENTE
- 4 – SATISFEITO (A)
- 5 – MUITO SATISFEITO (A)

QUESTIONÁRIO

	ITENS A SEREM AVALIADOS	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ATUAL
01	Meu salário é adequado para a minha função.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
02	O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
03	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
04	A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
05	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
06	O meu salário é pago em dia.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
07	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
08	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
09	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem as minhas necessidades.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
10	Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
11	Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
12	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
13	A comunicação interna é adequada na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
14	Eu tenho gozo real e periódico de férias.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
15	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
16	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
17	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
18	Meu local de trabalho é limpo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
19	Minha função é importante para a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
20	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
21	É percebida a ausência de preconceito na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
22	A instituição respeita as leis trabalhistas.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
23	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
24	Eu me identifico com a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Utilize esse espaço para mensurar outros aspectos da QVT.

Para finalizar a pesquisa, por gentileza preencha os dados pessoais solicitados abaixo:

Gênero:

- Masculino
- Feminino

Tempo de serviço: ___ anos e ___ meses.

Idade: _____ anos.

Em que área atua:

- Área comercial
- Área administrativa (operacional)

Estado civil:

- Casado
- Solteiro
- Divorciado
- Viúvo
- Outro _____

Escolaridade:

- 2º grau (ensino médio) incompleto
- 2º grau (ensino médio) completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Especialização - Pós-graduação

Renda média mensal: R\$ _____

Desde já, muito obrigado pela colaboração!