

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

JESSICA MARIA SANTOS DE OLIVEIRA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA RELAÇÃO
COM O ESTRESSE DOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
AGÊNCIA DO AGRESTE PERNAMBUCANO

CARUARU
2015

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

JESSICA MARIA SANTOS DE OLIVEIRA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA RELAÇÃO
COM O ESTRESSE DOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
AGÊNCIA DO AGRESTE PERNAMBUCANO

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 Trabalho de Conclusão de Curso.
Orientador: M.Sc. José Artur Muniz

CARUARU
2015

FICHA CATALOGRÁFICA

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

O48a Oliveira, Jéssica Maria Santos de.
Análise da qualidade de vida no trabalho e sua relação com o estresse dos bancários: um estudo de caso em uma agência do agreste pernambucano. / Jéssica Maria Santos de Oliveira. - Caruaru: O Autor, 2015.
39f. ; 30 cm.

Orientador: José Artur Muniz
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2015.
Inclui referências bibliográficas

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Estresse ocupacional. I. Muniz, José Artur. (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.)

UFPE (CAA 2015-067)

JESSICA MARIA SANTOS DE OLIVEIRA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA RELAÇÃO
COM O ESTRESSE DOS BANCÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
AGÊNCIA DO AGRESTE PERNAMBUCANO

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 12 de Fevereiro de 2015

Prof. Dr José Cláudio Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. José Artur Muniz
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. M.Sc Luiz Sebastião Junior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. Dr. Sandro Valença
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho:

Ao meu Deus,

Aos meus pais (Jurandi e Maria Josefa),

Às minhas irmãs (Aline e Patrícia),

Ao meu orientador (José Artur Muniz).

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao meu Deus misericordioso, o qual me orienta e me guia me dando força para prosseguir na caminhada. Sem Ele eu não conseguiria chegar até aqui, por isso toda honra seja dada a Ele.

À minha família, em especial aos meus pais, Jurandi e Maria Josefa, pelo amor, apoio e compreensão dedicados a mim desde meu nascimento, muito obrigada por serem o meu alicerce, meu porto-seguro, meus amores. Agradeço também às minhas irmãs, Aline Karla e Patrícia Santos, que sempre me apoiaram e me ajudaram nessa minha trajetória. Ao meu noivo, Pedro Hermesson, pela compreensão e amor.

Agradeço ao meu querido orientador, professor José Artur Muniz, pela paciência, dedicação e apoio recebidos durante minha graduação e principalmente durante a elaboração deste trabalho. Muito obrigada pelos ensinamentos repassados e que guardo dentro de mim.

Ao professor Luiz Sebastião Júnior pelo conhecimento partilhado durante a graduação, pela criatividade e pelas sugestões de melhoria para este trabalho. Ao professor Dr. Sandro Valença, pela competência, profissionalismo e sugestões de melhoria dadas a este estudo. À professora Dr^a Alane Alves pelo auxílio prestado na utilização do programa *Statistica*, sua contribuição foi essencial. Ao professor Marconi Freitas, pelo apoio oferecido e pelo conhecimento repassado sobre metodologia da pesquisa, conhecimentos estes fundamentais para este trabalho. Ao querido professor Mário dos Anjos, o qual ensina de tão forma que se percebe o amor que ele tem em ensinar, meu obrigada pelo incentivo e preocupação.

Agradeço as minhas amigas Susane Isabelle por todo apoio, auxílio e amizade dedicados a mim, com certeza foi fundamental; a Ariane Xavier pela força e amizade tão sincera construída ao longo desses 4 anos e meio e a Thayse Duarte pela preocupação e incentivo mesmo que distantes uma da outra. Agradeço ao meu gerente, Igor Hagemann, pela compreensão e apoio. Ao meu amigo Marciano pelo incentivo e força. Às minhas companheiras de turma Meiryelen, Luzia, Claudiane, Silvoneide e Maria pela amizade e carinho e a todos os amigos e colegas conquistados ao longo do curso que contribuíram e deixaram uma marca no meu coração.

Agradeço a todos os professores, desde a alfabetização até a graduação, pelos ensinamentos passados, pela preocupação e incentivo que foram essenciais para que eu prosseguisse na vida acadêmica. À Universidade Federal de Pernambuco – CAA pela oportunidade de crescer intelectualmente e como pessoa, pela experiência positiva e amadurecimento adquirido ao longo dos anos nesta universidade.

Enfim, meu MUITO OBRIGADA!

Quando penso que estou forte, fraco eu estou

Mas quando reconheço que sem Ti eu nada sou

Alcanço os lugares impossíveis, me torno um vencedor.

(Compositor: Anderson Freire)

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo geral analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e sua relação com o estresse dos bancários de uma agência do Agreste Pernambucano. Os objetivos específicos foram analisar a QVT percebida dos bancários; identificar o nível de estresse; relacionar a QVT com o estresse; e propor sugestões gerenciais de melhoria. A metodologia utilizada foi o estudo de caso e pesquisa de campo, a qual se classificou como quantitativa e descritiva. Como instrumentos de pesquisa utilizaram-se o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), o questionário baseado no modelo de QVT proposto por Walton, além de dezessete questões para conhecer o perfil demográfico e ocupacional dos respondentes. Também se utilizou o *software Microsoft Excel (Office 2010)* e o *Statística 8.0*. Nos resultados relativos à percepção de QVT, pôde-se perceber que através da compilação dos resultados a maioria mostrou-se satisfeita, porém algumas dimensões obtiveram índices muito baixo de satisfação, como a dimensão 1 (Compensação Justa e Adequada), 2 (Condições de Segurança), 4 (Oportunidades d Crescimento) e 7 (Equilíbrio Trabalho e Vida). Em relação à identificação do nível de estresse dos respondentes, percebeu-se que 35,29% apresentaram sintomas significativos de estresse e que a maioria na fase de resistência, o que é um dado preocupante para a saúde dos mesmos e para a organização. No que se refere à relação entre as variáveis, observou-se que todas as dimensões apresentaram correlação fraca, porém a dimensão 6 (Direitos na Organização) obteve correlação igual a 0,39, a qual aproximou-se bastante do grau moderado. Foi percebido que a dimensão 5 (Integração Social na Organização) e 8 (Relevância Social do Trabalho) apresentaram correlação fraca porém positiva, o que pode indicar que ao passo que os colaboradores percebem o seu trabalho como muito relevante, implicando, assim, um maior comprometimento e responsabilidade para atender a expectativa, podem ser mais suscetíveis a se estressar.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Estresse

ABSTRACT

The current research provides a general analysis of Job Quality Level (JQL) and its connection to employers submitted by stress in a bank agency in Pernambuco. The specific objectives were analysis of the employers JQL perception; make a JQL association to Stress symptoms; find solutions considering a better management. The research was made by a case study and company visit, which was classified by “accountability and descriptively”. As research instruments used the Inventory of Stress Symptoms for Adults Lipp (ISSL), the questionnaire-based JQL model proposed by Walton, and seventeen issues to meet the demographic and occupational profile of respondents. Also used Microsoft Excel (Office 2010) and Statistica 8.0. The results on the perception of JQL, could realize that by compiling the results most are satisfied, but some dimensions had very low levels of satisfaction, such as dimension 1 (Fair and Appropriate Compensation), 2 (security conditions), 4 (Growth Opportunities) and 7 (Balance Work and Life). Regarding the identification of the stress level of the respondents, it was noticed that 35.29% had significant symptoms of stress and that most in the resistance stage, which is cause for concern for the health of themselves and for the organization. With regard to the relationship between the variables, it was observed that all dimensions had weak correlation, but the dimension 6 (the Organization Rights) obtained correlation coefficient of 0.39, which is closer to the very moderate. It was noticed that the size 5 (Social Integration in Organization) and 8 (Social Relevance of Labour) had positive but weak correlation, which may indicate that while employees perceive their work as very relevant, thus implying a greater commitment and responsibility to attend the expectation, may be more susceptible to stress.

Keywords: Job Quality Level. Stress

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 3.1 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler	19
Quadro 3.2 - As quatro dimensões da QVT na visão de Westley.....	23
Gráfico 5.1 - Qualidade de Vida no Trabalho.....	40
Gráfico 5.2 - Compensação Justa e Adequada.....	42
Gráfico 5.3 - Satisfação – Compensação Justa e Adequada.....	43
Gráfico 5.4 -Satisfação – Condições de Segurança no Trabalho.....	44
Gráfico 5.5 - Satisfação – Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	45
Gráfico 5.6 - Satisfação – Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional.....	46
Gráfico 5.7 - Satisfação – Integração Social na Organização.....	47
Gráfico 5.8 - Satisfação – Direitos no Banco.....	48
Gráfico 5.9 - Satisfação – Equilíbrio Trabalho e Vida.....	49
Gráfico 5.10 - Satisfação – Relevância Social do Trabalho.....	50
Gráfico 5.11 - Satisfação – Compilação de resultados das Oito Dimensões Pesquisadas.....	51
Gráfico 5.12 - Identificação do Estresse: Nível e Sintomatologia.....	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1 - Estado Civil.....	35
Tabela 5.2 - Idade.....	35
Tabela 5.3 - Possui Filhos.....	35
Tabela 5.4 - Sexo.....	35
Tabela 5.5 - Grau de Escolaridade.....	36
Tabela 5.6 - Área de Formação.....	36
Tabela 5.7 - Área de Atuação (cargo ou função).....	36
Tabela 5.8 - Tempo de Empresa.....	36
Tabela 5.9 - Salário.....	36
Tabela 5.10 - Porcentagem das Despesas em relação ao Salário.....	37
Tabela 5.11 - Tem Outro Trabalho.....	37
Tabela 5.12 - Associa Algum Problema de Saúde ao Trabalho.....	37
Tabela 5.13 - Finais de Semana Dedicados Exclusivamente ao Lazer/família.....	37
Tabela 5.14 - Prática de Atividade Física.....	37
Tabela 5.15 - Distância da Residência para o Trabalho.....	38
Tabela 5.16 - Exerce Função Gerencial.....	38
Tabela 5.17- Participação em Treinamentos no Último Ano.....	38
Tabela 5.18- Presença de Estresse por Sexo.....	52
Tabela 5.19- Correlação entre as Oito Dimensões de QVT e o Estresse.....	53

Sumário

1.INTRODUÇÃO	13
1.1 PERGUNTA DE PESQUISA	14
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo geral.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
1.4 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA.....	15
2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	17
3. REFERENCIAL TEÓRICO	18
3.1 A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT	18
3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT	19
3.3 MODELOS DE QVT	20
3.3.1 O modelo de Walton	20
3.3.2 O modelo de Hackman e Oldham	21
3.3.3 O modelo de Westley	22
3.3.4 O modelo de Werther Davis.....	23
3.3.5 O modelo de Nadler e Lawler	24
3.3.6 O modelo de Huse e Cummings.....	25
3.4 ESTRESSE.....	26
3.5 ESTRESSE OCUPACIONAL	28
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
4.1 METODOLOGIA	31
4.1.1 Delineamento da pesquisa.....	31
4.1.2 Caracterização da pesquisa.....	32
4.1.3 Caracterização dos instrumentos da pesquisa	32
4.1.3.1 Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para Adultos de Lipp (ISSL).....	32
4.1.3.2 Questionário baseado no modelo de QVT proposto por Walton	33
4.1.3.3 Questionário de perfil demográfico e ocupacional.....	33
4.1.5 O censo.....	34
5. ANÁLISE DOS DADOS	35
5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DEMOGRÁFICO E OCUPACIONAL.....	35
5.2 ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABAHO	39

5.2.1	Compensação justa e adequada	43
5.2.2	Condições de segurança no trabalho	44
5.2.3	Uso e desenvolvimento de capacidades	44
5.2.4	Oportunidades de crescimento e segurança profissional.....	45
5.2.5	Integração Social na Organização	46
5.2.6	Direitos no banco	47
5.2.7	Equilíbrio trabalho e vida.....	48
5.2.8	Relevância social do trabalho.....	49
5.3	IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE ESTRESSE.....	51
5.4	RELAÇÃO ENTRE QVT E O ESTRESSE.....	53
5.4.1	Soluções gerenciais propostas.....	55
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
	REFERÊNCIAS	59
	APÊNDICE	65
	APÊNDICE A – Informativo de Divulgação da Pesquisa	65
	APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	67
	APÊNDICE C – Questionário.....	69
	APÊNDICE D –Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	74

1.INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho vem passando por diversas mudanças, vive-se num mundo globalizado, cada vez mais competitivo e dinâmico. Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), para responder a esse cenário é esperado que o trabalhador crie meios para atender às novas solicitações, manusear ferramentas tecnológicas, lidar com situações adversas, relacionar-se socialmente, trabalhar em equipe e assumir novas responsabilidades.

Montenegro *et al.* (2012) afirmam que essas mudanças na configuração do mercado de trabalho produzem para os trabalhadores situações desafiadoras que eles têm que encarar, as quais produzem tensões que podem gerar o estresse. Esse estresse gerado pelas transformações de mercado e intensas pressões prejudica tanto às organizações como aos colaboradores (BORGES e GALLO-PENNA, 2009).

A existência do estresse e a incapacidade para encará-lo podem levar ao surgimento de doenças físicas e mentais, além de contribuir para a desmotivação e insatisfação no trabalho, comunicação ineficiente, desorganização e diminuição da produtividade (CAMELO e ANGERAMI, 2004). Guimarães (2000) complementa defendendo que o estresse, além de provocar doenças, afeta também a qualidade de vida das pessoas.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando um assunto cada vez mais abordado nas organizações por contribuir para a satisfação e bem-estar dos colaboradores, tendo em vista que um colaborador satisfeito é propenso a ser mais produtivo e menos vulnerável ao estresse e às demais doenças do trabalho (DUARTE; BORIN; ALMEIDA, 2010). A organização que busca proporcionar a qualidade de vida no trabalho se empenha não somente com os aspectos relativos às condições físicas, mas também com o lado psicológico e físico dos seus colaboradores (CARVALHO *et al.*, 2013).

Na medida em que as organizações preocupam-se apenas com o seu crescimento econômico não atentando às aspirações, limitações e individualidades de seus colaboradores acabam contribuindo, de forma crucial, para o desgaste físico e emocional dos mesmos (BORGES e GALLO-PENNA, 2009). Veloso, Schirrmeister e Limongi-França (2007) reforçam a importância da QVT como uma ferramenta utilizada para aumentar a produtividade e satisfação dos cargos, além de contribuir para elevação dos níveis de bem-estar e motivacional. Segundo Nahas (2001, p. 5), qualidade de vida é a “condição humana resultante de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano”.

Conforme Limongi-França (2011), em qualquer ambiente de trabalho pode-se observar uma grande variedade de informações relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Nesses ambientes existem preocupações tanto individuais quanto coletivas em relação a vários fatores, entre eles a pressão, relações de trabalho, estresse, hábitos alimentares, estilos de vida, família e impactos tecnológicos. Esses fatores acarretam mudanças de posicionamento das organizações e também no modo de vida das pessoas, abrindo espaços para o estudo e a busca de qualidade de vida no trabalho e fora dele.

No Brasil, segundo a mesma autora, o tema QVT tem provocado interesse de empresários e administradores devido ao apoio que pode oferecer para a satisfação do colaborador e para a produtividade empresarial. Dessa forma, é de fundamental importância o estudo do estresse e da qualidade de vida no trabalho, pois irão agregar valor à organização e contribuir para o bem-estar dos colaboradores.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a relação existente entre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) percebida e o estresse dos bancários de uma agência do Agreste Pernambucano?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados o objetivo geral e os específicos, conforme a questão sugerida acima.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a relação entre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) percebida e o nível de estresse dos bancários de uma agência do Agreste Pernambucano.

1.2.2 Objetivos específicos

- Avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT percebida dos bancários;
- Identificar o nível de estresse dos bancários;
- Relacionar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) percebida com o estresse;
- Propor melhorias gerenciais.

1.3 JUSTIFICATIVA

No mundo atual as mudanças são contínuas. Esses acontecimentos influenciam as organizações e a vida das pessoas, as quais se vêem cada vez mais sobrecarregadas de tarefas e com dificuldade em fazer escolhas que possam lhes proporcionar melhores condições de trabalho e qualidade de vida (VARGAS, 2010).

Diante do cenário de mudanças tecnológicas e bancárias atreladas ao processo de globalização, o número de postos de trabalho bancário vem diminuindo, enquanto as responsabilidades atribuídas aos bancários só aumenta, podendo contribuir para o surgimento de problemas de saúde nos mesmos (STEANO e ROIK, 2005). Existem pesquisas que apontam uma quantidade relevante dos mesmos com problemas de saúde devido ao estresse (SILVA, PINHEIRO e SAKURAI, 2007; PERFETTO e BERALDO, 2007; PINHEIRO e GUNTHER, 2002), haja vista que são cobrados constantemente pelo alcance de metas, de modo que ao término do período já estão sendo elaboradas novas metas, que devem ser ultrapassadas.

Segundo a Central Única dos Trabalhadores (CUT, 2014), no ano de 2013 ocorreram 18.671 afastamentos de bancários por problemas de saúde. Do número total de auxílios-doença acidentários autorizados pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), 52,7% tiveram como causas principais as doenças do sistema nervoso e transtornos mentais. Valendo ressaltar que o número já ultrapassa os casos de LER (Lesão por Esforço Repetitivo) e DORT (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho) entre a categoria.

Rocha (2012) afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho representa para as organizações uma ferramenta de grande relevância tendo em vista que a mesma possibilita um maior nível de integração dos colaboradores com seus pares e superiores, buscando, sobretudo, o bem-estar do colaborador e a eficácia organizacional.

Portanto, embora existam estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o estresse, percebe-se a necessidade de estudar a relação que existe entre ambos a fim de contribuir para o aprendizado de pesquisadores e gestores organizacionais.

1.4 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA

O presente estudo está estruturado em sete capítulos. No primeiro capítulo mostra uma visão geral do tema abordado, informando o problema da pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa do estudo.

No segundo capítulo são apresentadas as características da empresa, bem como seus serviços oferecidos.

No terceiro capítulo é apresentado o referencial teórico embasado na bibliografia pesquisada. Esta etapa contém a evolução da Qualidade de Vida no Trabalho, seu conceito e modelos propostos, definição de estresse e suas possíveis consequências para os indivíduos e para as organizações.

O quarto capítulo refere-se aos procedimentos metodológicos, nessa seção é apresentada a metodologia utilizada, especificando o delineamento da pesquisa, a caracterização e a coleta de dados, além do censo.

No capítulo cinco é apresentada a análise dos dados, fazendo comparações com as teorias abordadas e buscando responder a pergunta de pesquisa, bem como, os objetivos descritos neste trabalho.

O capítulo seis contém as considerações finais, limitação do estudo, bem como sugestão para trabalhos futuros.

E por fim, no sétimo capítulo são apresentadas as referências bibliográficas citadas no presente estudo.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A agência onde foi realizada a coleta de dados é de porte médio e localiza-se no centro de um município do agreste de Pernambuco, atendendo às pessoas físicas e jurídicas.

A mesma é uma das agências do Banco que será denominado de Banco X para manter o sigilo do mesmo.

O Banco X é de grande porte, faz-se presente em praticamente todo o Brasil e em alguns outros países. Ocupa uma posição consolidada no mercado financeiro nacional e conta com mais de quatro mil agências.

De forma geral, seus negócios podem ser agrupados em seis grandes segmentos, são eles: bancário, de investimento, gestão de recursos; seguros, previdência e capitalização, meios de pagamento e outros segmentos.

- Bancário: depósitos, operações de crédito e prestação de serviços;
- Investimento: negócios realizados no mercado de capitais doméstico, com atuação na intermediação e distribuição de dívidas no mercado primário e secundário;
- Gestão de recursos: operações inerentes à compra, venda e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras, instituição, organização e administração de fundos e clubes de investimento.
- Seguros, previdência e capitalização: produtos e serviços relacionados a seguros de vida, patrimonial e de automóvel. Planos de previdência complementar e planos de capitalização;
- Meios de pagamento: prestação dos serviços de captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações em meio eletrônico;
- Outros segmentos: atividades de suporte operacional e consórcios.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT

Segundo Rodrigues (2009) o tema Qualidade de Vida no Trabalho apesar de ser atual já era uma preocupação desde a antiguidade, tendo em vista que o homem desde o princípio de sua existência buscava facilitar sua vida e melhorar o bem-estar na execução de suas tarefas. Um bom exemplo disso são os ensinamentos que Euclides de Alexandria desenvolveu acerca dos princípios geométricos, há 300 a.C, utilizados para melhorar o modo de trabalho dos agricultores à margem do rio Nilo.

Para o mesmo autor, existiam diversos métodos e teorias que objetivavam minimizar o esforço físico do trabalhador, porém só nos séculos XVIII e XIX através da sistematização dos métodos de produção que se começou a estudar de maneira científica as condições de trabalho e seu impacto na produção e na vida do trabalhador. Na década de 60 as preocupações com a Qualidade de Vida no Trabalho tomaram força.

De acordo com Limongi-França (2009), nos anos setenta o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi usado nos Estados Unidos para as ações das organizações. Os especialistas franceses criaram métodos de melhorias de condições de trabalho através de pesquisas, como por exemplo, pesquisa ação e pesquisa participante, as quais tinham o objetivo de conscientização e mudança organizacional. Além disso, os estudiosos disseminaram conceitos de psicopatologia do trabalho, sofrimento desagregador e criativo no trabalho, questões relacionadas ao poder e mitos nas organizações.

Nos anos 90, as ações de gestão de qualidade de processos e produtos avançavam e a consciência social e do direito à saúde também cresciam, o que contribuiu para que o número de estudos e ações na direção da qualidade pessoal crescesse consideravelmente (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Atualmente, devido às constantes e aceleradas mudanças no mercado de trabalho, o qual passa por grandes inovações tecnológicas, transformações dos processos produtivos, aumento do conhecimento referente à produção e o encurtamento do ciclo de vida dos produtos levaram as organizações a atentarem às práticas desenvolvidas e relacionadas ao desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

A seguir será apresentado um quadro com a definição da evolução da QVT na concepção de Nadler e Lawler.

Quadro 1: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler e Lawler

Período	Foco Principal	Definição
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi um meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência, invocador como ideias do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representar.

Fonte: Nadler & Lawler *apud* Rodrigues (2009).

3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT

Entende-se qualidade de vida como a percepção que a pessoa tem sobre as questões relacionadas à sua vida no que tange aspectos de âmbito cultural, a seus valores, preocupações, padrões, bem como seus objetivos (GORDIA *et al.*, 2009).

Estabelecer o conceito do termo “qualidade de vida no trabalho” é uma tarefa difícil, tendo em vista que este assunto é amplo e complexo, não havendo, portanto, um conceito definido entre os autores que pesquisam tal assunto (LIMONGI-FRANÇA, 2011). Porém, Fernandes (1996) complementa afirmando que apesar de não existir um consenso acerca do conceito de QVT, observam-se três fatores em comum: a conciliação dos interesses dos funcionários e das organizações, a satisfação dos colaboradores e a alta produtividade da empresa.

Para Albuquerque e Limongi-França (1998) a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de práticas desenvolvidas por uma organização, o qual é composto pelo diagnóstico e implementação de melhorias e renovações gerenciais, estruturais e tecnológicas dentro da organização e fora dela também. Segundo Fernandes (1996) a QVT é um gerenciamento contínuo e contingencial dos fatores referentes a três campos, são eles: físico, tecnológico e sócio-psicológico, os quais influenciam a cultura organizacional, contribuindo para o bem-estar do colaborador e para a produtividade das organizações.

Os avanços tecnológicos, a queda do número de postos de trabalho e a terceirização vêm afetando e modificando a vida dos bancários. Na medida em que passaram a assumir o papel de vendedores, são submetidos a pressões pelo alcance de metas e, até mesmo acumulação de funções. Diante desse contexto, a observância da QVT ganha importância, pois as mudanças que ocorrem no setor bancário podem influenciar o bem-estar dos funcionários e o significado que estes atribuem ao trabalho (GOMES, 2009).

Para Chiavenato (1999), a QVT envolve tanto aspectos físicos do ambiente de trabalho como aspectos psicológicos, existindo dois lados antagônicos: de um lado o trabalhador que cobra melhorias para o seu bem-estar e de outro, a empresa que busca cada vez mais produtividade com eficiência. A preocupação com a QVT é fundamental para que a organização tenha êxito, pois a QVT influencia as atitudes e comportamentos do colaborador, podendo contribuir de forma positiva para a produtividade (BRUNI; SIQUEIRA; LUCENA, 2012).

3.3 MODELOS DE QVT

Dentre os principais instrumentos para avaliação da qualidade de vida no trabalho podem ser elencados os seguintes modelos: Walton (1974), Hackman e Oldham (1979), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

3.3.1 O modelo de Walton

Segundo Muniz, Azevedo e Lucena (2009), o modelo de Walton (1974) apresenta oito critérios que exercem influência sobre o ambiente de trabalho, deixando claro, porém, que alguns fatores podem ser mais importantes para determinadas categorias de trabalhadores do que para outras. No que tange aos oito critérios mencionados:

- 1) **Compensação Justa e Adequada** - o indivíduo enxerga o seu trabalho como uma forma de ganhar a vida, onde são levados em consideração para o cálculo de sua

remuneração o esforço físico e mental, as habilidades e competências que possui, a responsabilidade que o cargo exige, além de considerar a equidade salarial e compatibilidade da remuneração com o mercado de trabalho.

- 2) Condições de Segurança e Saúde no Trabalho - o estabelecimento de horários flexíveis e ações que minimizam o risco a doenças e danos físicos contribuem para a satisfação dos trabalhadores.
- 3) Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades - cinco dimensões avaliam este critério: autonomia no trabalho; habilidades múltiplas; informações e perspectivas; complexidade de tarefas e planejamento.
- 4) Oportunidade de Crescimento e Segurança no Emprego - os planos de carreira, ou seja, a maneira como se dará a ascensão no emprego precisa estar clara para os trabalhadores, possibilitando aos mesmos aplicarem as habilidades e conhecimentos que possuem, além da segurança no emprego.
- 5) Integração Social na Organização - o ambiente organizacional deve ser livre de qualquer tipo de preconceito e, além disso, a ascensão hierárquica deve acontecer através da capacidade de cada pessoa, primando pela existência de um ambiente de apoio mútuo.
- 6) Constitucionalismo Organizacional - visa deixar claro os direitos e deveres dos trabalhadores, contribuindo para um ambiente de liberdade de expressão e de respeito à privacidade pessoal.
- 7) Trabalho e Espaço Total na Vida - o trabalho pode interferir na vida do indivíduo de maneira positiva ou negativa, sendo necessária, portanto, a avaliação do tempo que o indivíduo dedica ao seu trabalho e à sua vida pessoal como a família e o lazer.
- 8) Relevância Social na Vida no Trabalho - os aspectos relativos ao trabalho, como a relevância da empresa, a responsabilidade social, a imagem que a organização possui e a qualidade dos produtos/serviços oferecidos contribuem para a construção da percepção que o trabalhador terá da organização, podendo fazê-lo ficar satisfeito ou insatisfeito.

3.3.2 O modelo de Hackman e Oldham

Conforme Freitas e Souza (2009), o modelo proposto por Hackman e Oldham (1975) propõe que fatores de cunho pessoal e laboral influenciam na qualidade de vida, e que estes fatores podem ser obtidos quando os três estados psicológicos críticos se fazem presentes no

colaborador. Estes três estados psicológicos críticos são produzidos através da atuação de cinco fatores que versam sobre a opinião dos colaboradores, são eles:

1. Variedade de habilidades: o quanto para a realização do trabalho é utilizado uma variedade de habilidades e talentos;
2. Identidade da tarefa: o quanto o trabalho é executado de forma completa, ou seja, do começo ao fim;
3. Significado da tarefa: o quanto o trabalho influencia na vida ou no trabalho de outros indivíduos.
4. Autonomia: o quanto o trabalho possibilita ao trabalhador ter liberdade e independência no planejamento e execução de suas atividades.
5. *Feedback* do próprio trabalho: o quanto as informações acerca da performance do colaborador no trabalho são fornecidas de maneira clara.

Ainda segundo Freitas e Souza (2009), além dos cinco fatores já citados, Hackman e Oldham (1975) consideram dois fatores complementares:

- *Feedback* extrínseco: o quanto o trabalhador recebe informações sobre o seu desempenho na visão de outras pessoas, como supervisores e colegas de trabalho.
- Inter-relacionamento: o quanto o trabalho exige que o seu colaborador interaja com outras pessoas para executar suas atividades.

3.3.3 O modelo de Westley

Segundo Westley (1979), os problemas que afetam a qualidade de vida no trabalho podem ser classificados através de quatro elementos: econômico (injustiça), político (insegurança), psicológico (alienação) e sociológico (anomia), onde cada um desses elementos precisa ser analisado individualmente (PEDROSO, 2010).

A seguir será apresentado um quadro com as dimensões da qualidade de vida no trabalho na concepção de Westley.

Quadro 2: As quatro dimensões da QVT na visão de Westley

Tipos de reivindicação	Problemática	Agente resolvente	Consequências	Formas de reversão
Econômica (1850-1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização do poder
			Greves	Compensação justa
			Queda da produtividade	Participação nos lucros e resultados
Política (1850-1950)	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação	Autonomia
			Greves	
		II Guerra Mundial	Queda da produtividade	Feedback
Psicológica (1950-?)	Alienação	Agentes de mudança	Descompromisso	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológica (1950-?)	Anomia	Equipes de alta performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na abordagem sociotécnica.
			Absenteísmo	
			Rotatividade	

Fonte: Westley (1979) *apud* Pedroso (2010, p. 68).

O elemento econômico relaciona-se à exploração a qual a classe trabalhadora é submetida e ao nível de acumulação de lucro. O elemento político refere-se às relações de poder e hierarquia existente na organização. Já o elemento psicológico está ligado ao nível de consonância existente na relação entre o trabalhador e o trabalho. Por fim, o elemento sociológico refere-se à análise do interesse com o trabalho e ao nível de envolvimento moral existente na organização. Dessa forma, Westley defendia a adoção de ações cooperativas na organização, onde o colaborador tivesse espaço para participar das decisões e da partilha dos lucros, fato este que possibilitaria o maior envolvimento do mesmo no processo de produção e no crescimento organizacional como um todo (MUNIZ; AZEVEDO; LUCENA, 2009).

3.3.4 O modelo de Werther Davis

Esse modelo proposto por Werther e Davis (1983) se fundamenta na utilização do cargo como meio de aumentar a qualidade de vida no trabalho, no qual atuam três elementos: elementos organizacionais, elementos ambientais e elementos comportamentais. Os autores defendem que através da criação de um projeto de cargo, o trabalhador se sentiria motivado a

buscar o seu máximo desempenho, contribuindo também para a qualidade de vida dos mesmos (REIS-JÚNIOR, 2008).

Conforme Rodrigues (2009), os três elementos que atuam no modelo proposto por Werther e Davis são:

1. Elementos organizacionais: relacionam-se à eficiência organizacional através da racionalização e especialização do trabalho, buscando a correta identificação da tarefa no cargo, minimizando o tempo e esforço despendido pelo trabalhador;
2. Elementos ambientais: referem-se ao ambiente externo ao trabalhador, às expectativas sociais, à habilidade e disponibilidade de colaboradores levando-se em consideração que os cargos não devem ser nem tão fáceis e nem tão difíceis de ser alcançados;
3. Elementos comportamentais: relacionam-se a observância das necessidades dos trabalhadores e não apenas do desempenho organizacional haja vista que, para estes autores, o elemento comportamental é o mais sensível e decisivo para que um cargo tenha êxito. Quatro dimensões são citadas pelos autores: a autonomia (responsabilidade do colaborador pelo trabalho); a variedade (utilização de diferentes habilidades); a identidade de tarefa (realizar todo o trabalho do começo ao fim) e a retroinformação (recebimento de informações sobre o desempenho).

Segundo Reis-Júnior (2008), os autores indicam certa incongruência nos projetos de cargo, tendo em vista que os elementos comportamentais levam o colaborador para um aumento de autonomia, de variedade das tarefas e retroinformação enquanto que os elementos organizacionais apontam a especialização do trabalho, menor autonomia e menor uso de variedade.

3.3.5 O modelo de Nadler e Lawler

Em meados da década de 80 o tema QVT parecia ser apenas uma inovação adicional que logo seria descartada, levando os gestores a deixarem de dar a devida atenção a esse assunto. Entretanto na visão de Nadler e Lawler (1983) tal situação seria um erro que afetaria negativamente a valoração das organizações. Dessa forma, os autores defendiam que o conceito de QVT deveria incluir o que é qualidade de vida no trabalho, quais os resultados

que a mesma pode oferecer, quais as melhorias e quais os requisitos necessários para que esta possa produzir os resultados almejados (PEDROSO, 2010).

Para Nadler e Lawler o trabalho exerce influência na saúde dos indivíduos e também na efetividade organizacional, onde a participação das pessoas na tomada de decisão e na resolução de problemas mostra-se ser um ponto relevante para a construção de um ambiente de trabalho saudável psicossocialmente (SAMPAIO, 2010).

Conforme Sampaio (2010), na abordagem de Nadler e Lawler são identificadas algumas dimensões que devem ser observadas para que os projetos de QVT obtenham sucesso, são elas:

- Percepção da necessidade;
- Enfoque do problema evidenciado pela organização;
- Estrutura para identificação e resolução do problema;
- Recompensas projetadas para processos e resultados;
- Envolvimento intenso de toda organização.

3.3.6 O modelo de Huse e Cummings

O modelo de QVT proposto por Huse e Cummings (1985) baseia-se no envolvimento de pessoas, organização e trabalho, onde dois pontos são evidenciados: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e a eficácia da organização, e a participação dos trabalhadores nas decisões e resoluções de problemas. Para explicar esse conceito, os autores apresentam quatro aspectos ou ações:

1. Participação do trabalhador: o colaborador é envolvido e participa das decisões para a resolução de problemas, como acontece em Círculos de Controle de Qualidade (CCQ);
2. Projeto de cargo: a elaboração dos projetos de cargos deve atender às necessidades do trabalhador no que se refere à tecnologia que envolve o trabalho, a variedade de atividades e o *feedback*;
3. Sistema de recompensa inovador: refere-se ao equilíbrio de salários e *status* profissional compreendido no projeto de cargos;
4. Melhoria no ambiente de trabalho: envolve mudanças no que tange as condições de trabalho, arrumação de equipamentos e flexibilidade da jornada de trabalho.

Huse e Cummings argumentam que melhorias aplicadas ao ambiente de trabalho elevam a satisfação dos colaboradores em relação às suas atividades, contribuindo, assim, com a produtividade.

Dos modelos apresentados, o modelo de Walton foi o escolhido para servir de referência neste estudo, tendo em vista que as oito dimensões que o compõe serem abrangentes, possibilitando uma análise mais profunda da qualidade de vida no trabalho dos bancários.

3.4 ESTRESSE

Segundo Limongi-França (2009), a palavra *stress* vem do latim. No século XVII passou a significar, no sentido conotativo, adversidade ou aflição. Durante o final do século XVIII a palavra estresse passou a expressar força, esforço ou pressão. Ainda de acordo com Limongi-França (2009), a primeira pessoa a conceituar estresse foi Hans Selye, o qual definiu como qualquer esforço de adaptação solicitado à pessoa, ou seja, uma síndrome de adaptação geral. Nesta definição o estresse é tido como um agente neutro, podendo tornar-se positivo ou negativo. O estresse positivo (eustresse) estimula o indivíduo a enfrentar as situações estressantes, enquanto que o negativo (distresse) desencoraja o indivíduo a reagir, fazendo com que ele fuja da situação.

Para Marras e Veloso (2012) estresse é o resultado das reações biológicas e psicológicas que a pessoa passa no que diz respeito à existência real, percebida e/ou socialmente composta de um agente estressor.

Lipp e Rocha (2007, p. 46) afirmam que o estresse é “um estado de desequilíbrio do funcionamento do corpo humano, gerado por situações desafiadoras, que levam o organismo a utilizar seus recursos pessoais de enfrentamento do problema”. Para Lipp (2000), aquilo que provoca o estresse é denominado de estressor ou fonte de estresse, o qual pode ser dividido em duas categorias: fontes externas e fontes internas. As fontes internas estão ligadas ao modo como o indivíduo age, as crenças que possui, aos valores, ao modo de ser. Já as fontes externas referem-se ao que vem de fora do organismo, como por exemplo, a profissão, as brigas, falta de dinheiro, falecimentos, entre outros.

O estresse, como processo, é inerente à natureza biológica do homem e, além disso, representa um papel de fundamental importância para a sobrevivência do ser humano no meio em que vive, haja vista os problemas e tribulações que surgem naturalmente. O ser humano, de forma muito custosa, conseguiria atingir o estágio evolutivo da humanidade, na qual

vivemos, se o estresse não estivesse presente na sua essência biológica, social e psicológica, em razão de o mesmo estar relacionado à capacidade de encarar as ameaças e superar os desafios impostos (MARRAS E VELOSO, 2012).

Segundo Marras e Veloso (2012), contrariamente ao que muitas pessoas pensam, uma determinada dose de estresse é benéfica, pois é algo que o ser humano é naturalmente preparado para enfrentar. Lipp e Rocha (2007) complementam afirmando que o estresse em quantidade moderada produz a hormônio da adrenalina, o qual irá atuar no aumento da motivação, produzir energia e ainda favorecer altos índices de produtividade. Porém, quando a dose de estresse é excessiva, ele vai desequilibrar a saúde e o bem-estar do indivíduo, demonstrando, assim, o quanto o estresse excessivo pode afetar a qualidade de vida das pessoas.

Selye (1982) *apud* Miguel e Noronha (2007) propõe um modelo trifásico sobre o estresse, onde o mesmo é composto pelas fases de: alerta, resistência e exaustão.

A fase de alerta acontece quando ocorre a reação de alarme, por parte do indivíduo, frente a uma situação de estresse, onde acontece o desequilíbrio interno do organismo que se preparará para a luta ou fuga da situação. Se a ameaça for eliminada, o organismo voltará ao estado normal de relaxamento.

A fase de resistência ocorre quando o agente estressor, que causa a resposta de alarme, continua atuando, ou quando a pessoa não tem a habilidade para enfrentá-lo, levando o corpo a buscar o restabelecimento de seu equilíbrio (homeostase) através da adaptação à condição estressante na qual se encontra, consumindo, assim, as reservas energéticas adaptativas que possui.

A fase de exaustão é a fase mais crítica, pois ao se consumir toda a energia adaptativa que o organismo possui, seja por causa da inabilidade do indivíduo em lidar com a tensão, seja pela atuação de vários agentes estressores levarão ao aumento das estruturas linfáticas e à exaustão física e psicológica do sujeito.

Entretanto, Lipp, Malagris e Novais (2007) propõem um modelo quadrifásico do estresse, onde acrescenta o que chama de fase de quase exaustão. Cada fase possui suas características:

- Fase de alerta: o estresse é positivo, impulsiona a produção de adrenalina para o corpo ficar cheio de energia. Nesta fase é possível ter a sensação de tensão muscular, azia, nervosismo, problemas dermatológicos e ansiedade.

- Fase de resistência: o organismo tenta resistir ao agente estressor, buscando impedir o consumo total de energia. Nesta fase os sintomas mais comuns são problemas com a memória e forte sensação de cansaço.
- Fase de quase exaustão: o organismo começa a não conseguir resistir ou se adaptar a ação do agente estressor, levando-o a passar por um colapso gradual. Nesta fase os sintomas são mais agressivos, como a ansiedade acentuada e inconstância emocional.
- Fase de exaustão: o estresse é negativo (patológico), o organismo encontra-se extenuado. Nesta fase poucas pessoas conseguem chegar, os seus sintomas são: forte desequilíbrio interior e dificuldade de concentração, os quais irão prejudicar o sistema imunológico, deixando o organismo vulnerável ao desenvolvimento de doenças graves como depressão, úlceras, pressão alta.

3.5 ESTRESSE OCUPACIONAL

Para Marras e Veloso (2012) o estresse ocupacional ocorre quando os agentes estressores são, em grande parte, provenientes do ambiente de trabalho ou derivado das atividades desenvolvidas naquele ambiente. Conforme Lipp e Rocha (2007), quando a tensão emocional é desencadeada pela ocupação que o indivíduo exerce, ela passa a ser denominada como estresse ocupacional, com o intuito de deixar evidente que o estressor é de natureza profissional.

Segundo Viana *et al.* (2010), os estudos sobre a relação do estresse no trabalho com o desenvolvimento de problemas de saúde iniciaram na década de 1960, em que pesquisas tinham como principal objetivo investigar os níveis de estresse com os aspectos físicos dos trabalhadores no que tange ao aparecimento de doenças cardíacas, por exemplo. Porém, Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que elevados níveis de estresse podem afetar o indivíduo tanto de maneira física quanto psicológica. Canova e Porto (2010) acrescentam que o estresse excessivo pode afetar também o funcionamento da organização como um todo, tendo em vista que pode acarretar perdas econômicas, altos índices de rotatividade e baixa produtividade, contribuindo, dessa forma, para o baixo desempenho.

O número de estudos sobre o estresse no ambiente de trabalho vem crescendo, principalmente nas últimas décadas, esse fenômeno se deve às consequências negativas que o estresse ocupacional pode provocar na saúde e no bem-estar dos colaboradores, além de também atingir, de modo desfavorável, o funcionamento das organizações (PASCHOAL E TAMAYO, 2004). Ao se buscar compreender o universo do trabalho e sua relação com a

saúde dos trabalhadores, assuntos relacionados à saúde mental acabam ganhando evidência e, ainda mais quando se fala em profissões estressantes, como por exemplo, bancários (PALÁCIOS; DUARTE; CÂMARA, 2002).

Conforme Marras e Veloso (2012) as fontes de pressão no trabalho são vistas sobre a abordagem biológica e psicológica. No que se refere à abordagem biológica as fontes de pressão se apresentam como situações reais e ameaçadoras para as pessoas e, além disso, são tidas como estímulos físicos ou psicológicos responsáveis por iniciar o processo numa relação de causa e efeito. Na abordagem psicológica existe uma preocupação na maneira como as pessoas vão lidar com as fontes estressoras, considerando as experiências de vida e os mecanismos individuais e coletivos para combater e diminuir o sofrimento e o estresse.

De acordo com Schermerhorn Jr., Hunt e Osborn (1999), o estresse no ambiente de trabalho pode ter diversas fontes, como por exemplo, advir de cobranças altas ou baixas demais, conflitos de atribuições, mau relacionamento entre as pessoas ou até mesmo do crescimento profissional rápido ou vagaroso demais. Lipp, Malagris e Novais (2007) acrescentam outros fatores que podem contribuir para o estresse ocupacional, como a má chefia, baixos salários, estruturas físicas inadequadas e falta de treinamento.

Embora existam particularidades sobre os tipos de definições para explicar o estresse ocupacional, os estudiosos da área chegaram a um consenso onde o definiram como um processo que ocorre quando o colaborador percebe as demandas de seu trabalho como estressores, os quais ao ultrapassar a capacidade de enfrentamento que o indivíduo possui, acarretam reações desagradáveis (PASCHOAL E TAMAYO, 2004).

No contexto atual, percebe-se que o homem em sua relação de trabalho, pode sentir-se inseguro, receoso ou até mesmo agredido, de maneira camuflada, ou seja, não demonstrando que tais sentimentos estão a acontecer. Inclusive, por muitas vezes, os trabalhadores sentem-se forçados a transparecer um comportamento diferente do seu real estado emocional. Dessa forma, pode-se observar que a existência do estresse, em sua maioria, não é percebida, nem por aquelas pessoas que está sendo submetida a sua ação, muito menos por aquelas que estão à sua volta. Contudo, é importante destacar que o estresse gerado poderá afetar negativamente a saúde do colaborador e, sucessivamente, trazer prejuízos para a organização (MUNIZ; AZEVEDO; LUCENA, 2009).

Palácios, Duarte e Câmara (2002) reforçam o pensamento de que é indispensável a observância do estresse e sua influência na vida dos indivíduos, haja vista que doenças cardiovasculares e a síndrome de *burnout* são demonstrações psicopatológicas diretamente ligadas ao estresse. Conforme Benevides-Pereira (2003) *burnout* é uma síndrome que

acontece como uma reação ao estresse ocupacional crônico, onde a energia do corpo está esgotada, afetando a vida pessoal, profissional e social das pessoas.

Lipp, Malagris e Novais (2007) defendem a importância de se prevenir o estresse através da utilização, quando necessária, de estratégias de enfrentamento, as quais ensinam o indivíduo a encarar os estressores de maneira menos tensa e mais eficiente. Não existe idade ou situação específica para que o indivíduo aprenda tais estratégias.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1 METODOLOGIA

Segundo Matias-Pereira (2010), a metodologia é a lógica do procedimento científico e possui um traço normativo, que se distingue nitidamente da teoria. Barros e Lehfeld (2007) afirmam que metodologia é o estudo que busca encontrar a maneira mais adequada de se tratar determinados assuntos-problemas. Já o método representa as etapas que devem ser seguidas na busca do conhecimento.

4.1.1 Delineamento da pesquisa

As técnicas utilizadas neste estudo foram: a pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e estudo de caso.

Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é realizada utilizando materiais já produzidos, como por exemplo, livros, artigos científicos e revistas. A principal vantagem, apontada pelo mesmo autor, é que neste tipo de pesquisa o investigador tem acesso a uma quantidade de informações muito mais ampla do que a que conseguiria se pesquisasse diretamente.

A pesquisa de campo é utilizada com a finalidade de conseguir informações sobre um determinado problema que se está investigando, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, além disso, descobrir novos fenômenos ou relações existentes entre eles (MARCONI E LAKATOS, 2007).

O estudo de caso, segundo Gil (2002), é um estudo profundo de um ou mais objetos, em que é possível obter um vasto e detalhado conhecimento. Yin (2005) afirma que o estudo de caso possibilita uma investigação em que são preservadas as características holísticas e significativas dos acontecimentos. Para o presente estudo, optou-se por utilizar o estudo de caso único. Conforme o mesmo autor, este tipo de estudo de caso é apropriado em vários contextos.

No que se refere à classificação, optou-se por utilizar a pesquisa quantitativa, a qual, conforme Malhotra (2006) busca quantificar os dados e, normalmente é submetida a alguma forma de análise estatística.

4.1.2 Caracterização da pesquisa

Foi utilizada neste estudo a pesquisa exploratória e descritiva. Para Gil (2002), a pesquisa exploratória proporciona uma maior proximidade com o problema que se investiga buscando torná-lo mais compreensível. Já a pesquisa descritiva busca, principalmente, a descrição das características da população ou fenômeno que se investiga, ou indicar relações entre as variáveis. No que se refere à pesquisa descritiva, neste estudo ela é do tipo transversal única, a qual, segundo Malhotra (2006), envolve a coleta de informações de uma amostra somente uma vez.

4.1.3 Caracterização dos instrumentos da pesquisa

A pesquisa foi divulgada aos participantes através de uma reunião onde foram expostas a importância e os objetivos do presente estudo, além de divulgar o informativo (apêndice A) avisando sobre a realização da pesquisa de QVT e estresse. A gerência contribuiu de forma decisiva para a realização do estudo, ao passo que autorizou e divulgou o mesmo, facilitando, assim, a participação dos colaboradores.

No que tange aos instrumentos utilizados, optou-se por utilizar o Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp – ISSL, o questionário baseado no modelo de QVT proposto por Walton, e o questionário perfil demográfico e ocupacional.

4.1.3.1 Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL)

Validado no Brasil no ano de 1994, por Lipp e Guevara, é utilizado constantemente em pesquisas e trabalhos na área de estresse (CARVALHO, 2007; MIGUEL e NORONHA, 2007; SILVA, 2013; ANDRADE, 2013). Segundo Lipp, Malagris e Novais (2007), este instrumento possibilita a identificação da existência do estresse no indivíduo, a gravidade do problema e se a vulnerabilidade presente se manifesta com maior intensidade no campo físico ou psicológico. A gravidade do problema está condicionada à fase de estresse em que a pessoa se encontra: alerta, resistência, quase exaustão ou exaustão.

No que se refere à aplicação e aferição dos dados, foi confiada à responsabilidade de um profissional de psicologia que, ao concluir a referida avaliação, entregou os resultados, a fim de que possam ser tabulados junto aos dados de QVT e perfil demográfico e ocupacional, para, finalmente, ser executada a análise dos dados.

4.1.3.2 Questionário baseado no modelo de QVT proposto por Walton

Baseando-se no estudo de Muniz, Azevedo e Lucena (2009) sobre o modelo de QVT de Walton, adaptou-se o questionário para a realização deste estudo de caso. Conforme Malhotra (2006), o questionário é uma técnica utilizada para a coleta de dados, em que é composto por uma série de perguntas que o participante deve responder. O questionário utilizado é formado por 36 questões, estruturadas em 8 categorias correspondentes aos 8 fatores relacionados à QVT, conforme a literatura. São elas: 1) Compensação justa e adequada; 2) Condições de segurança no trabalho; 3) Uso e desenvolvimento das capacidades; 4) Oportunidade de crescimento e segurança profissional; 5) Integração social na organização; 6) Direitos organizacional; 7) O trabalho e o espaço total na vida e 8) Relevância social na vida do trabalhador. Optou-se por utilizar nesse questionário a escala de *likert*, com intervalo de 1 (um) a 7 (sete) pontos de satisfação, onde: 1 - Totalmente Insatisfeito; 2 - Muito Insatisfeito; 3 - Insatisfeito; 4 - Neutro; 5 - Satisfeito; 6 - Muito Satisfeito; 7 - Totalmente Satisfeito.

4.1.3.3 Questionário de perfil demográfico e ocupacional

Composto por questões subdivididas em dados pessoais, como, por exemplo, sexo, faixa etária, estado civil; e em dados profissionais, como, por exemplo, cargo, tempo de empresa, remuneração.

Além dos cálculos para identificação do nível de estresse e qualidade de vida no trabalho, foi calculada também a relação existente entre as variáveis desses dois construtos. Para essa análise será utilizado o *software Statística 8.0*, que através de correlações de Pearson serão exploradas as relações entre esses dois fenômenos.

4.1.4 Coleta de dados

Anteriormente à coleta de dados, foi apresentado o trabalho e o modo como se daria a coleta de dados para a administradora da unidade, além de expor as informações aos funcionários da agência. Não foi aplicado critério de exclusão, estando aptos a participar da pesquisa todos os colaboradores da agência, mediante assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice B).

A fonte de dados utilizada foi através de dados primários e secundários. Segundo Malhotra (2006), os dados primários são produzidos pelo pesquisador com o objetivo específico de solucionar o problema que se investiga. Já os dados secundários são os dados que já foram colhidos para outros objetivos.

Optou-se por utilizar na coleta de dados questionário com perguntas fechadas. Conforme Martins (2008), questionário é um conjunto ordenado e lógico de perguntas relacionadas às variáveis e situações que se busca mensurar ou descrever. Barros e Lehfeld (2007) complementam afirmando que as perguntas fechadas são aquelas que apresentam categorias ou alternativas fixas.

Para a realização da pesquisa utilizou-se um questionário (apêndice C) composto por: dezessete questões para conhecer o perfil do respondente; trinta e seis assertivas para a percepção de QVT; e cinquenta e três sintomas para a identificação do nível de estresse. A referida pesquisa realizou-se entre os dias 5 e 14 de Janeiro de 2015.

Com o objetivo de refinar os instrumentos de coleta de dados no que se refere à verificação da clareza e compreensão das questões, foi aplicado o pré-teste dois dias antes da pesquisa com uma amostra de 5 bancários.

Conforme Malhotra (2006) o pré-teste significa submeter o questionário a um teste com uma pequena amostra de pessoas, com o objetivo de identificar e excluir problemas potenciais. Como regra geral, um questionário não deve ser utilizado em uma pesquisa de campo sem haver um pré-teste adequado. Marconi e Lakatos (2007) complementam afirmando que em geral é satisfatório realizar a mensuração em 5% ou 10% do tamanho da amostra. Através da contribuição dos colaboradores, verificou-se a necessidade de fazer pequenos ajustes na redação de apenas uma questão.

4.1.5 O censo

Nessa pesquisa o universo estudado foi composto por toda a população da organização, totalizando 21 funcionários. Desta forma, a pesquisa aconteceu por meio de censo, o qual, segundo Malhotra (2006) compreende a enumeração completa dos elementos de uma população. Dos 21 questionários aplicados, 4 foram anulados por estarem respondidos de maneira incompleta, totalizando, dessa forma, 17 questionários válidos para a análise dos dados. Todos os colaboradores assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (apêndice B), bem como a responsável pela organização assinou um termo consentimento livre e esclarecido (apêndice D), autorizando a publicação dos resultados.

5. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo é destinado à apresentação, análise e discussão dos dados do perfil dos respondentes, da qualidade de vida no trabalho e do estresse dos colaboradores.

5.1 IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DEMOGRÁFICO E OCUPACIONAL

Através da visualização das dezessete tabelas a seguir será possível fazer a identificação do perfil demográfico e ocupacional da organização em estudo.

Tabela 01: Estado Civil

Estado Civil	VALOR ABSOLUTO	%
Solteiro (a)	05	29,41
Casado (a)	10	58,82
Separado (a) /Divorciado (a)	02	11,77
Viúvo (a)	00	00
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 02: Idade

IDADE	VALOR ABSOLUTO	%
18 a 20	00	00
21 a 25	02	11,76
26 a 30	05	29,41
31 a 40	05	29,41
41 a 50	03	17,66
>50	02	11,76
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 03: Possui Filhos

FILHOS	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	10	58,82
Não	07	41,18
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 04: Sexo

SEXO	VALOR ABSOLUTO	%
Masculino	10	58,82
Feminino	07	41,18
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 05: Grau de Escolaridade

GRAU DE ESCOLARIDADE	VALOR ABSOLUTO	%
Médio Completo	00	00
Superior Incompleto	01	5,88
Superior Completo	12	70,59
Pós-Graduação	04	23,53
Mestrado	00	00
Doutorado	00	00
Pós-Doutorado	00	00
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 06: Área de Formação

CURSO SUPERIOR	VALOR ABSOLUTO	%
Administração	07	41,19
Ciências Contábeis	02	11,76
Direito	03	17,65
Economia	01	5,88
Engenharia Civil	01	5,88
Matemática	02	11,76
Não Informado	01	5,88
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 07: Área de Atuação (cargo ou função)

ÁREA DE ATUAÇÃO	VALOR ABSOLUTO	%
Gerência	04	23,53
Caixa	08	47,06
Atendimento	05	29,41
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 08: Tempo de Empresa

TEMPO DE EMPRESA	VALOR ABSOLUTO	%
<1 ano	00	00
1 a 5 anos	07	41,19
6 a 10 anos	06	35,29
11a 20 anos	02	11,76
>20 anos	02	11,76
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 09: Salário

SALÁRIO	VALOR ABSOLUTO	%
1 a 5 Salários Mínimos	11	64,71
5 a 10 Salários Mínimos	05	29,41
10 a 15 Salários Mínimos	01	5,88
15 a 20 Salários Mínimos	00	00
>20 Salários Mínimos	00	00
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 10: Porcentagem das Despesas em Relação ao Salário

PORCENTAGEM DE DESPESAS	VALOR ABSOLUTO	%
10%	00	00
25%	01	5,88
50%	02	11,76
75%	08	47,07
100%	06	35,29
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 11: Tem Outro Trabalho

OUTRO TRABALHO	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	02	11,76
Não	15	88,24
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 12: Associa Algum Problema de Saúde ao Trabalho

ASSOCIA DOENÇA AO TRABALHO	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	05	29,41
Não	12	70,59
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 13: Finais de Semana Dedicados Exclusivamente ao Lazer e a Família

FINAIS DE SEMANA DEDICADOS AO LAZER/FAMÍLIA	VALOR ABSOLUTO	%
Nunca	00	00
Raras Vezes	00	00
Algumas Vezes	05	29,41
Muitas Vezes	03	17,65
Quase Sempre	03	17,65
Sempre	06	35,29
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 14: Prática de Atividade Física

PRÁTICA DE ATIVIDADE FÍSICA	VALOR ABSOLUTO	%
Não	05	29,41
Esporadicamente	01	5,88
1 Vez por Semana	02	11,76
2 Vezes por Semana	04	23,54
3 Vezes por Semana	05	29,41
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 15: Distância da Residência para o Trabalho

DISTÂNCIA DA RESIDÊNCIA PARA O TRABALHO	VALOR ABSOLUTO	%
Muito distante (>20 km)	05	29,41
Distante (10 a 20 km)	01	5,89
Pouco Distante (5 a 10 km)	05	29,41
Próximo (<5 km)	06	35,29
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 16: Exerce Função Gerencial

EXERCE FUNÇÃO GERENCIAL	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	04	23,53
Não	13	76,47
Total	17	100

Fonte: A autora.

Tabela 17: Participação em Treinamento no Último Ano

PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTO	VALOR ABSOLUTO	%
Sim	10	58,82
Não	07	41,18
Total	17	100

Fonte: A autora.

Através dos dados obtidos, observa-se que a maior a maior parte dos colaboradores está casada, correspondendo a 58,82%; no que diz respeito à idade, observa-se que a maioria ultrapassa 26 anos, totalizando 88,24%; a maioria dos colaboradores tem filhos, representando 58,82%; a maioria é do sexo masculino, representando 58,82%; quase todos os colaboradores possuem nível superior completo de escolaridade, totalizando 94,12%; o curso de administração é o mais citado, com 41,19%.

A organização é composta pelas áreas de gerência, caixa e atendimento, a função que tem mais colaboradores é a de caixa, representando 47,06%; quase metade dos colaboradores tem menos de seis anos de empresa, representando 41,19%; a maior parte recebe entre um e cinco salários mínimos, totalizando 64,71%.

No que se refere à porcentagem que as despesas consomem ou representam do salário advindo do banco, observa-se que cerca de 82% dos colaboradores têm 75% ou mais dos seus proventos comprometido pelas despesas, valendo salientar que este número inclui as duas pessoas que possuem outro trabalho e, apenas duas pessoas afirmam comprometer 50% de seus proventos.

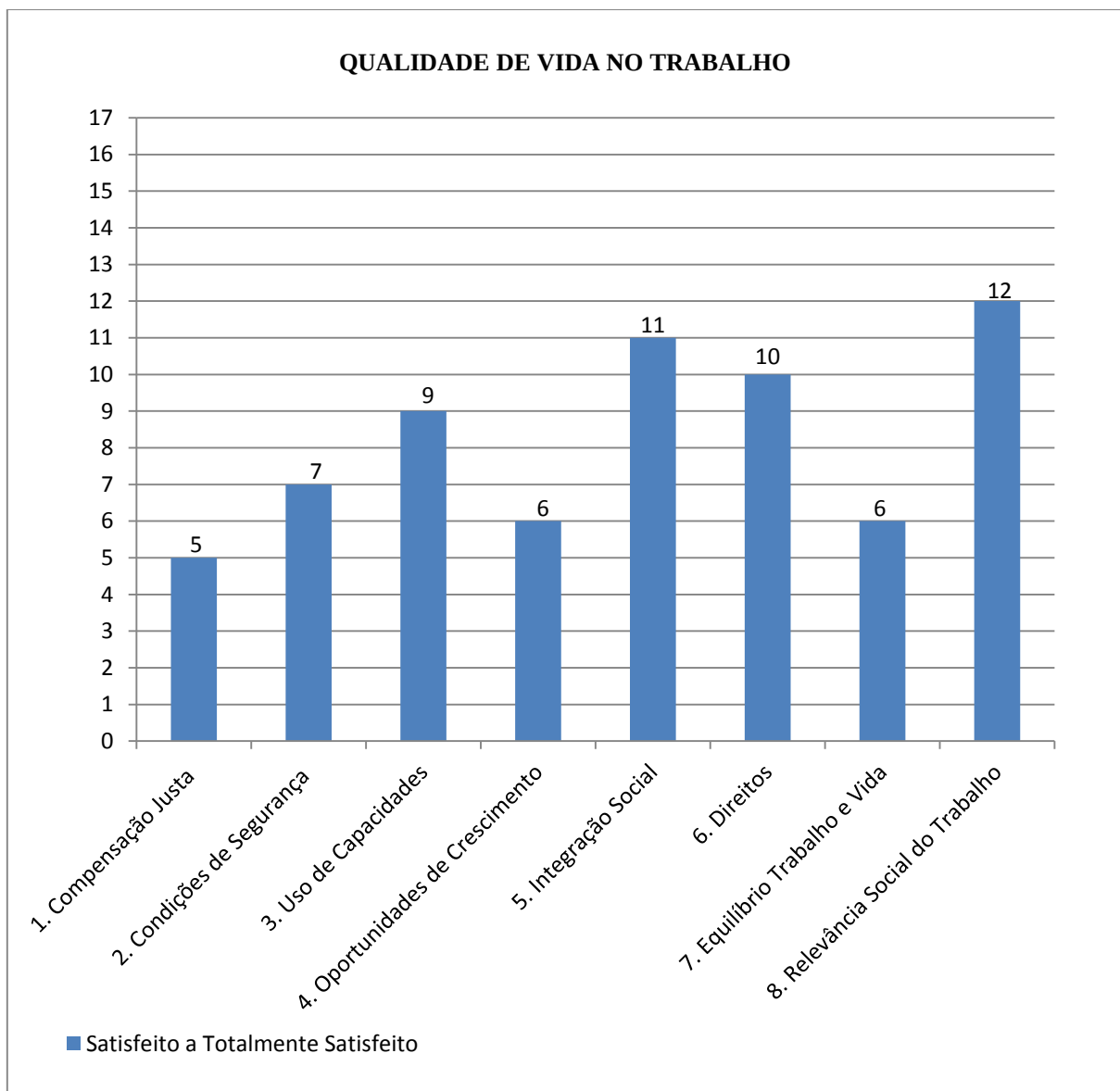
A maioria não associa problema de saúde ao trabalho, representando 70,59%; 35,29% dos colaboradores sempre dedicam os finais de semana ao lazer e/ou família.

Em relação à prática de atividades físicas ou esportes, observa-se um empate entre o número de colaboradores que mantém uma prática constante de exercícios (três vezes por semana) e os colaboradores que não praticam tipo algum de atividade física, ambos representando 29,41%, tendo em vista a importância da atividade física para a manutenção da saúde, este é um fato que requer melhor atenção; 64,70% dos colaboradores residem próximo ou pouco distantes do local de trabalho, o que aparenta ser um dado positivo, haja vista que estes colaboradores não teriam problemas com cansaço e/ou desperdício de tempo no deslocamento; 23,53% dos respondentes exercem função gerencial. A maioria, 59,82% participou de algum tipo de treinamento durante o último ano. Para este tipo de organização isso se torna significativo, em função da dinamicidade existente no ambiente bancário, o qual exige um constante aperfeiçoamento por parte daqueles que o integram.

5.2 ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O primeiro objetivo deste estudo foi analisar a qualidade de vida no trabalho e, para responder a esse objetivo foi utilizado um questionário de QVT baseado no modelo proposto por Walton (1974), o qual estabelece oito dimensões que exercem influência no ambiente de trabalho. No modelo de Walton (1974) foi aplicada a escala de satisfação do tipo *likert* de 7 (sete) pontos, possibilitando aos respondentes indicar seu grau de satisfação com cada assertiva pesquisada. O gráfico 1 apresenta as oito dimensões estudadas.

Gráfico 01 - Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 1, a dimensão 8 (Relevância Social do Trabalho) foi a responsável pelo maior número de colaboradores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos (12), o que corrobora com o estudo de Hoffmann (2007), a qual avaliou a percepção dos bancários sobre QVT e obteve como resultado que a dimensão 8 (Relevância Social do Trabalho) foi a responsável pelo maior percentual de pessoas satisfeitas ou muito satisfeitas, totalizando 82%. Seguida da dimensão 8, a 5 (Integração Social na Organização) foi avaliada pelos funcionários de forma positiva, pois apresentou o segundo maior número de

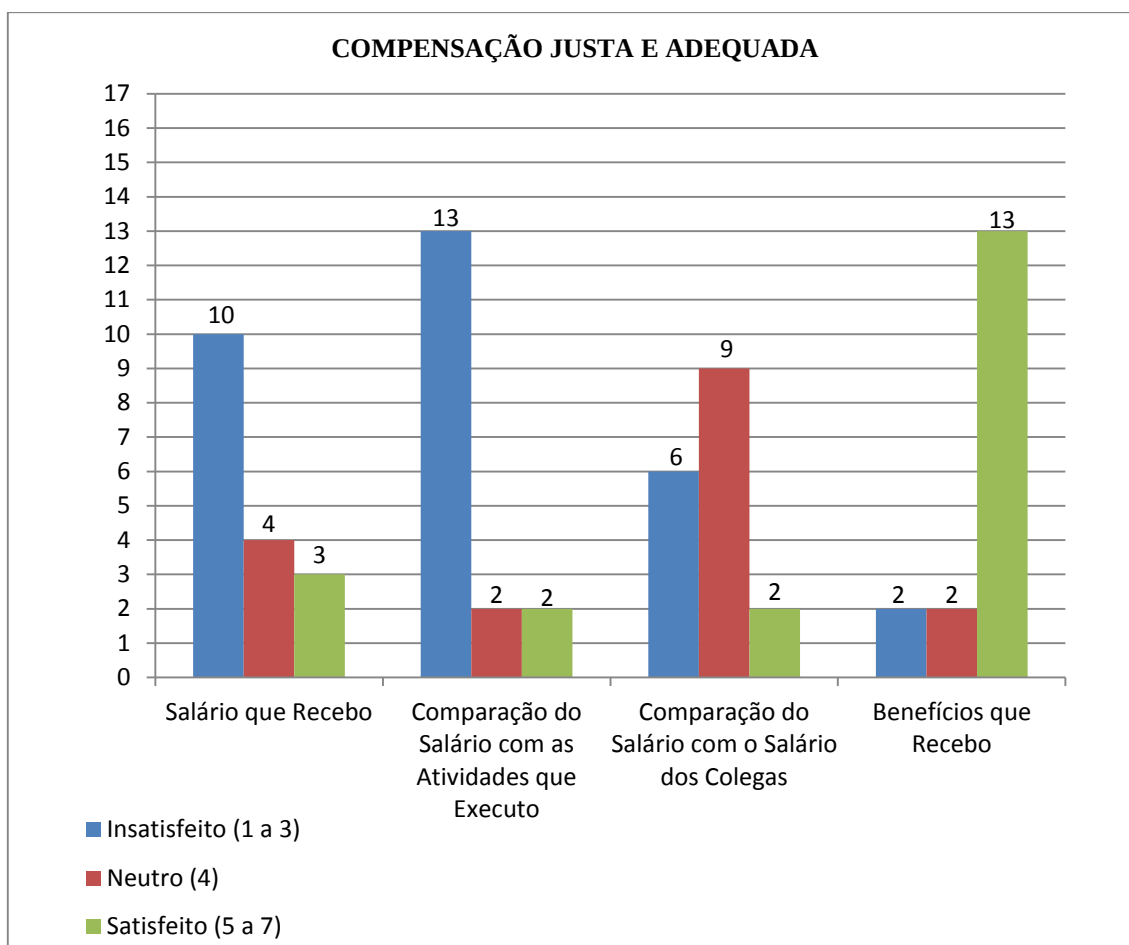
peças satisfeitas (11), indicando, dessa forma, que existe um bom entrosamento pessoal e profissional. Apesar da dimensão 6 (Direitos no Banco) apresentar um bom número de pessoas satisfeitas (10), não significa que já é o suficiente, pois a organização precisa buscar aperfeiçoar suas políticas internas. Um pouco mais da metade dos respondentes estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos no que se refere à dimensão 3 (Uso e Desenvolvimento de Capacidades), totalizando 9 respondentes.

Apenas 7 dos respondentes estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos com os fatores relacionados à dimensão 2 (Condições de Segurança no Trabalho). No que se refere à dimensão 7 (Equilíbrio Trabalho e Vida), o número de pessoas satisfeitas, muito satisfeitas ou totalmente satisfeitas (6) se aproximou bastante da dimensão 2. A dimensão 4 (Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional) e a 7 (Equilíbrio Trabalho e Vida) apresentaram o segundo menor número de satisfação (6), ficando atrás apenas da dimensão 1 (Compensação Justa e Adequada).

A dimensão 1 (Compensação Justa e Adequada) foi o fator que obteve o menor número de pessoas satisfeitas, muito satisfeitas ou totalmente satisfeitas, representando 5 pessoas. Porém, se analisarmos os critérios que compõem essa dimensão pode-se observar que 13 funcionários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com relação aos benefícios que recebem, como por exemplo, plano de saúde, comissões, cartão refeição e alimentação.

O gráfico 2 demonstra a porcentagem de satisfação para com as assertivas que compõem a dimensão 1.

Gráfico 2 – Compensação Justa e Adequada



Fonte: A autora.

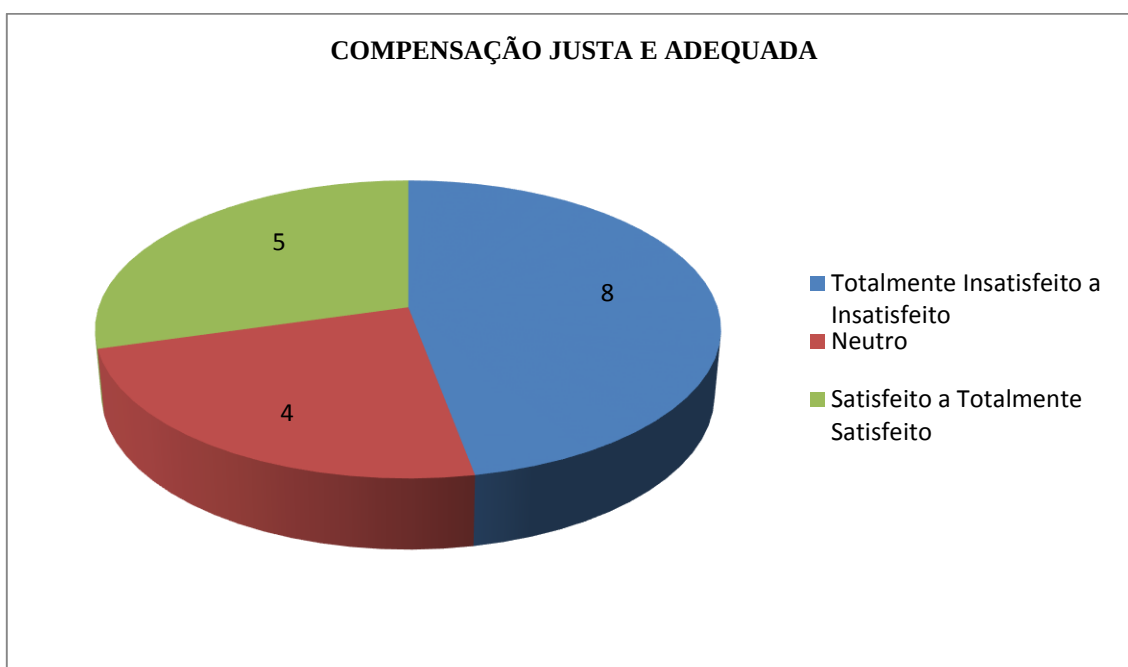
De acordo com o gráfico 2, das quatro assertivas relacionadas ao fator 1 (Compensação Justa e Adequada), três obtiveram o número de pessoas totalmente insatisfeitas, muito insatisfeitas ou insatisfeitas bem maiores do que as satisfeitas, haja vista que, com relação a assertiva referente ao Salário que Recebe, observa-se que 10 pessoas estão insatisfeitas enquanto 3 se dizem satisfeitas; Comparação do Salário com as Atividades (13 respondentes insatisfeitos enquanto 2 mostraram-se satisfeitos); Comparação do Salário com o Salário de Colegas (6 colaboradores insatisfeitos e somente 2 satisfeitos). A única assertiva que obteve um elevado número de colaboradores satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos foi a assertiva 4 (Benefícios que Recebo), totalizando 13 pessoas satisfeitas enquanto 2 mostraram-se insatisfeitas. Este resultado confirma o estudo de Vargas (2010), a qual avaliou a qualidade de vida no trabalho de bancários de uma agência, concluindo que na dimensão Compensação Justa e Adequada apenas a assertiva relacionada aos benefícios,

como plano de saúde e vale-alimentação foi considerada como um fator satisfatório pelos respondentes (65%).

5.2.1 Compensação justa e adequada

O gráfico 3, demonstra a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3 e 4 referentes à dimensão Compensação Justa e Adequada.

Gráfico 3: Satisfação – Compensação Justa e Adequada



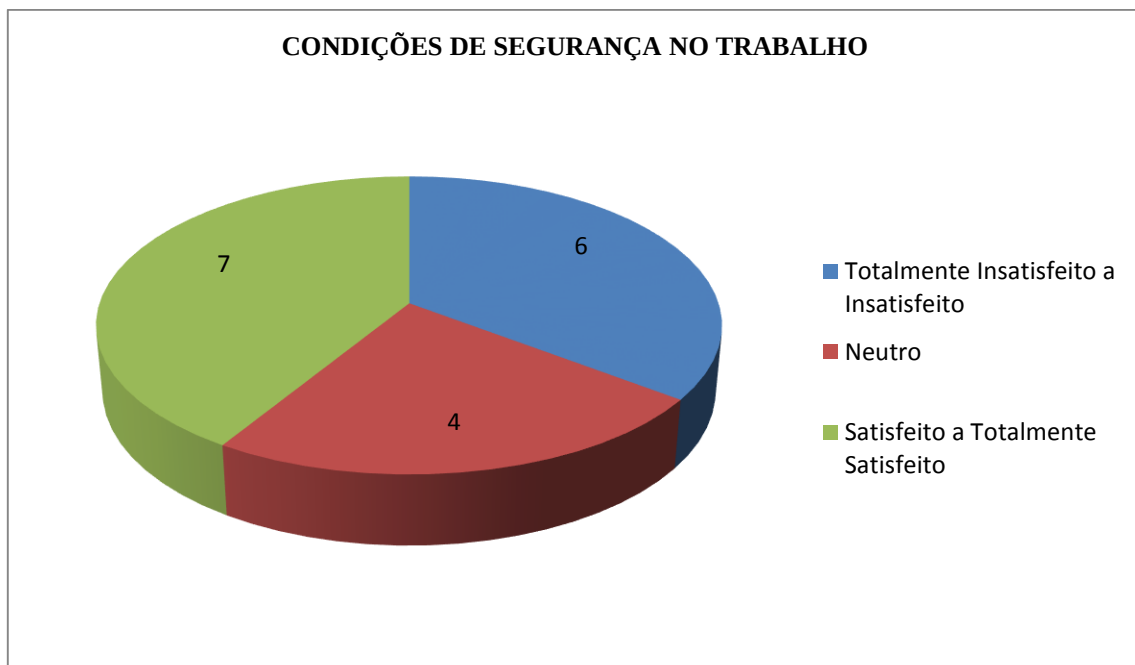
Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 3, observa-se, de modo geral, que a maioria dos colaboradores está totalmente insatisfeita, muito insatisfeita ou insatisfeita (8 respondentes), enquanto que apenas 5 estão satisfeitos ou muito satisfeitos e 4 estão neutros. Esse dado pode ser justificado devido à queda do padrão de vida de muitos funcionários de instituições financeiras ao longo dos anos.

5.2.2 Condições de segurança no trabalho

O gráfico 4, demonstra a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3 e 4 referentes a dimensão Condições de Segurança no Trabalho.

Gráfico 04: Satisfação – Condições de Segurança no Trabalho



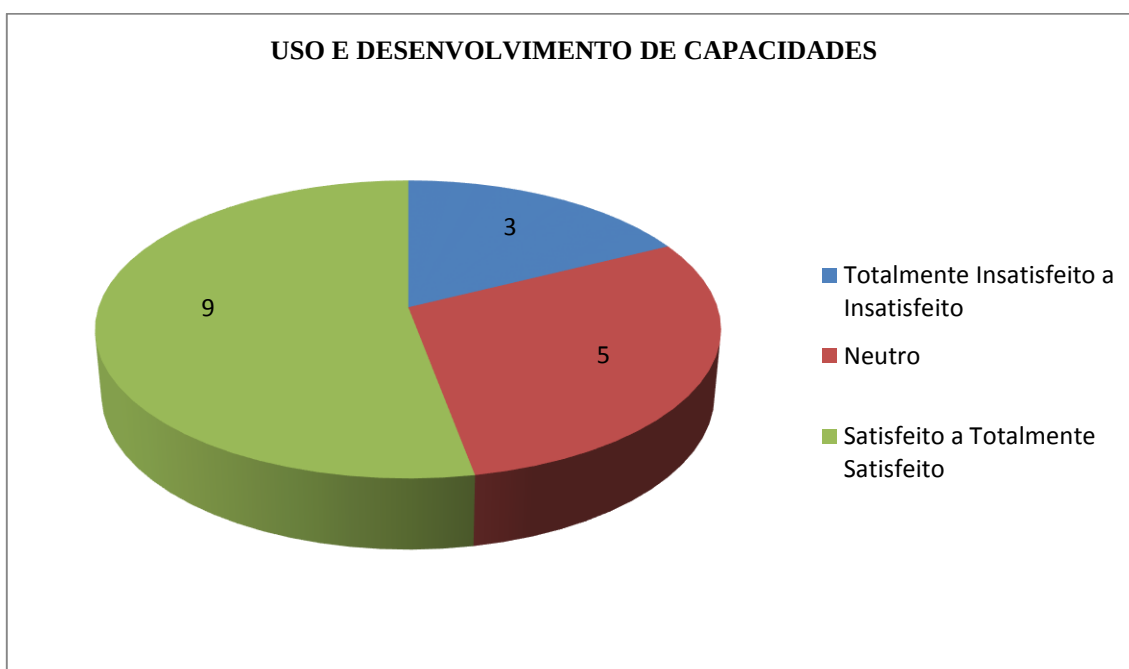
Fonte: A autora.

Através do gráfico, observa-se que a maioria dos respondentes (7 pessoas) está satisfeita ou muito satisfeita em relação a Condições de Segurança no Trabalho, porém o número de pessoas muito insatisfeitas ou insatisfeitas é expressiva, totalizando 6, número este que se aproxima muito do número de pessoas satisfeitas.

5.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

O gráfico 05, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3 e quatro referentes à dimensão Uso e Desenvolvimento de Capacidades.

Gráfico 5: Satisfação – Uso e Desenvolvimento de Capacidades



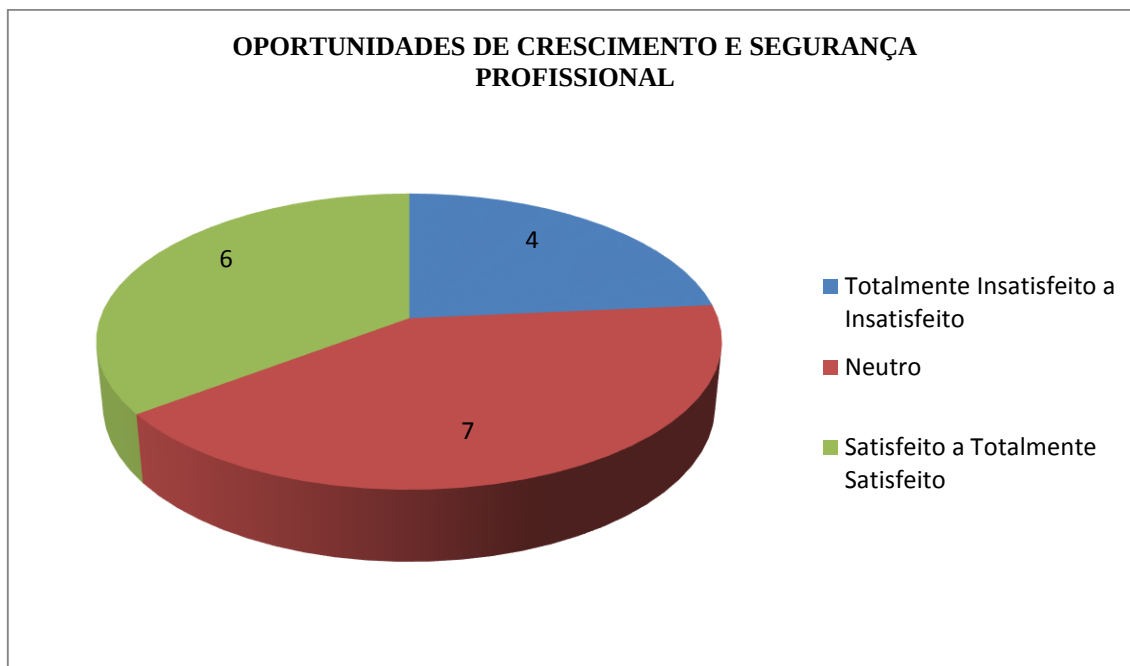
Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 5, percebe-se que a maioria dos pesquisados está satisfeita ou muito satisfeita com relação ao Uso e Desenvolvimento de Capacidades (9 pessoas). O número de pessoas totalmente insatisfeitas ou insatisfeitas totaliza 3.

5.2.4 Oportunidades de crescimento e segurança profissional

O gráfico 6, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3 e quatro referentes à dimensão Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional.

Gráfico 6: Satisfação – Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional



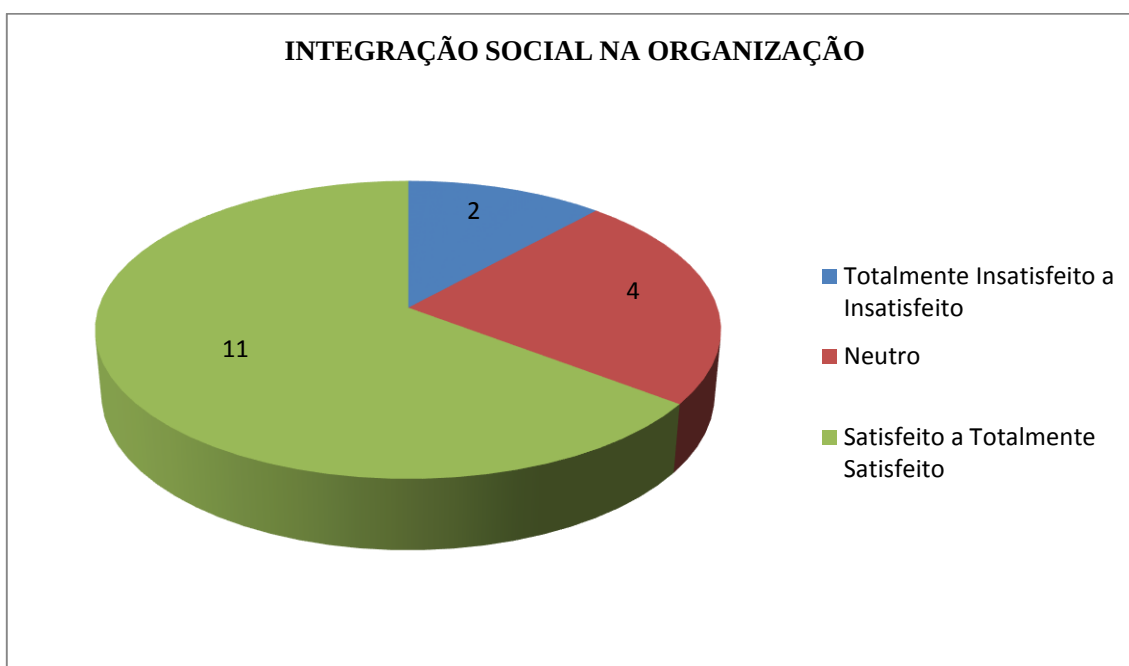
Fonte: A autora.

Observando o gráfico 6, percebe-se que a maioria das pessoas (7) está neutra no que se refere às oportunidades de crescimento na organização. O número de pessoas satisfeitas ou muito satisfeitas ultrapassa o número das pessoas totalmente insatisfeitas, muito insatisfeitas ou insatisfeitas, apresentando 6 e 4, respectivamente. Porém, é preciso desenvolver ações de melhorias para que este número de pessoas neutras não se torne insatisfeitas futuramente.

5.2.5 Integração Social na Organização

O gráfico 7, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3, 4 e cinco referentes à dimensão Integração Social na Organização.

Gráfico 7: Satisfação – Integração Social na Organização



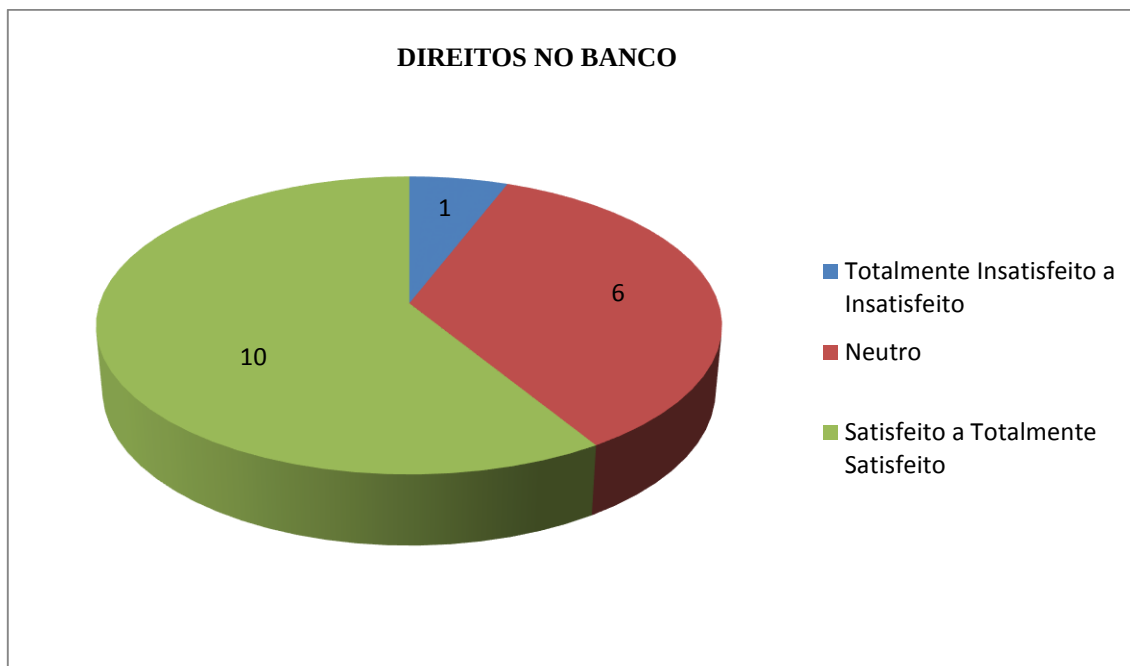
Fonte: A autora.

Conforme o gráfico 7, observa-se que a maioria dos colaboradores está satisfeita, muito satisfeita ou totalmente satisfeita no que se refere à Integração Social na Organização, pois totaliza 11 pessoas, enquanto que 4 colaboradores mostraram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

5.2.6 Direitos no banco

O gráfico 8, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3, 4 e 5 referentes à dimensão Direitos no Banco.

Gráfico 8: Satisfação – Direitos no Banco



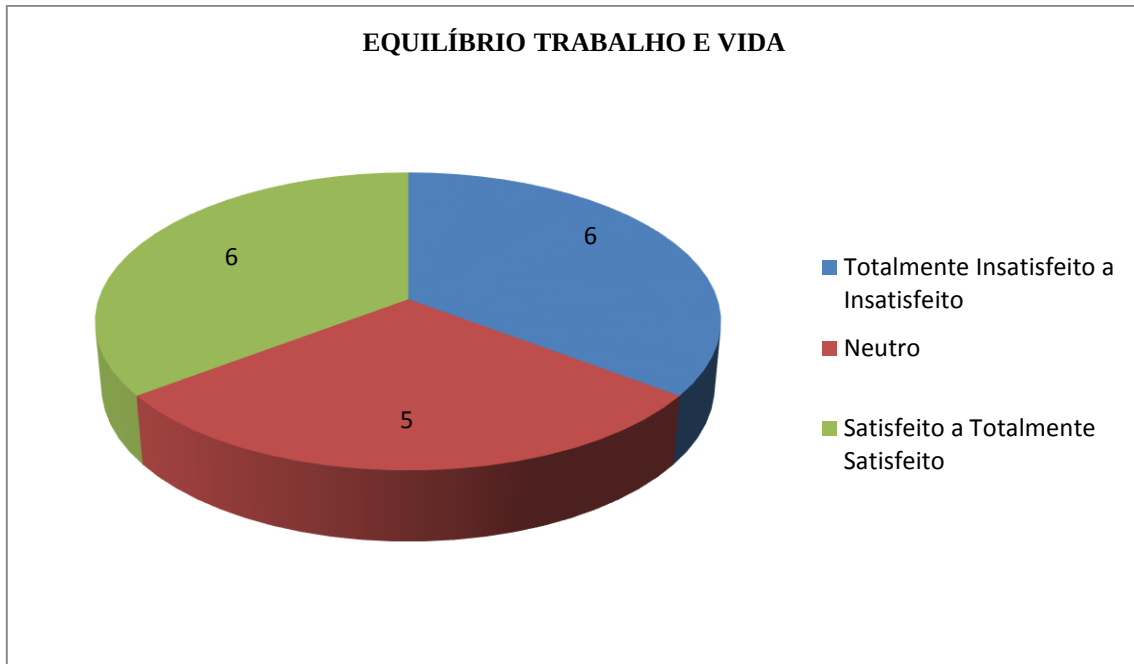
Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 8, a maioria dos funcionários está satisfeita, muito satisfeita ou totalmente satisfeita no que diz respeito à dimensão Direitos no Banco, totalizando 10 pessoas. O número de funcionários totalmente insatisfeito ou insatisfeito é pequeno, representado apenas por 1 pessoa. Porém, o número de pessoas neutras (6) é representativa, o que deve ser observado pela organização, de modo a fortalecer e aperfeiçoar as políticas adotadas a fim de que estas pessoas não venham a se tornarem insatisfeitas.

5.2.7 Equilíbrio trabalho e vida

O gráfico 9, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3, 4 e 5 referentes à dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida.

Gráfico 9: Satisfação – Equilíbrio Trabalho e Vida



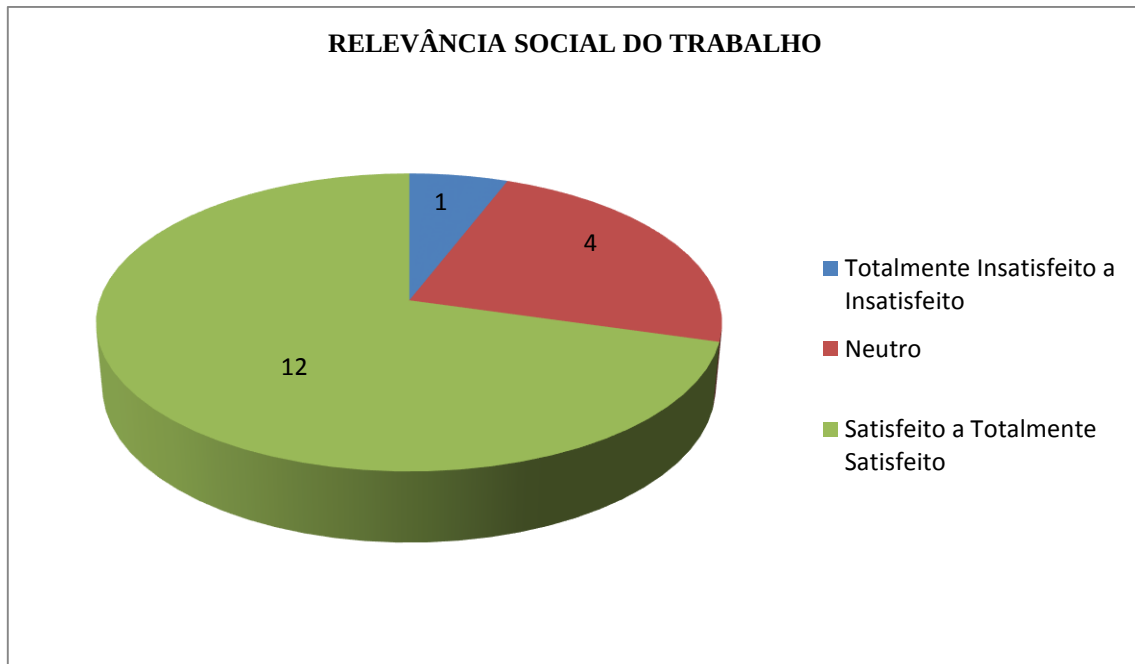
Fonte: A autora.

Através do gráfico 9, observa-se que o número de funcionários totalmente insatisfeito, muito insatisfeito ou insatisfeitos é igual ao de pessoas muito satisfeitas ou satisfeitas, ambas apresentando 6. Ou seja, o número de pessoas insatisfeitas é alto, sendo necessário haver uma intervenção nessa área a fim de contribuir para o equilíbrio do espaço que o trabalho ocupa na vida dos funcionários.

5.2.8 Relevância social do trabalho

O gráfico 10, apresenta a compilação dos resultados das assertivas 1, 2, 3, 4 e 5 referentes à dimensão Relevância Social do Trabalho.

Gráfico 10: Satisfação – Relevância Social do Trabalho

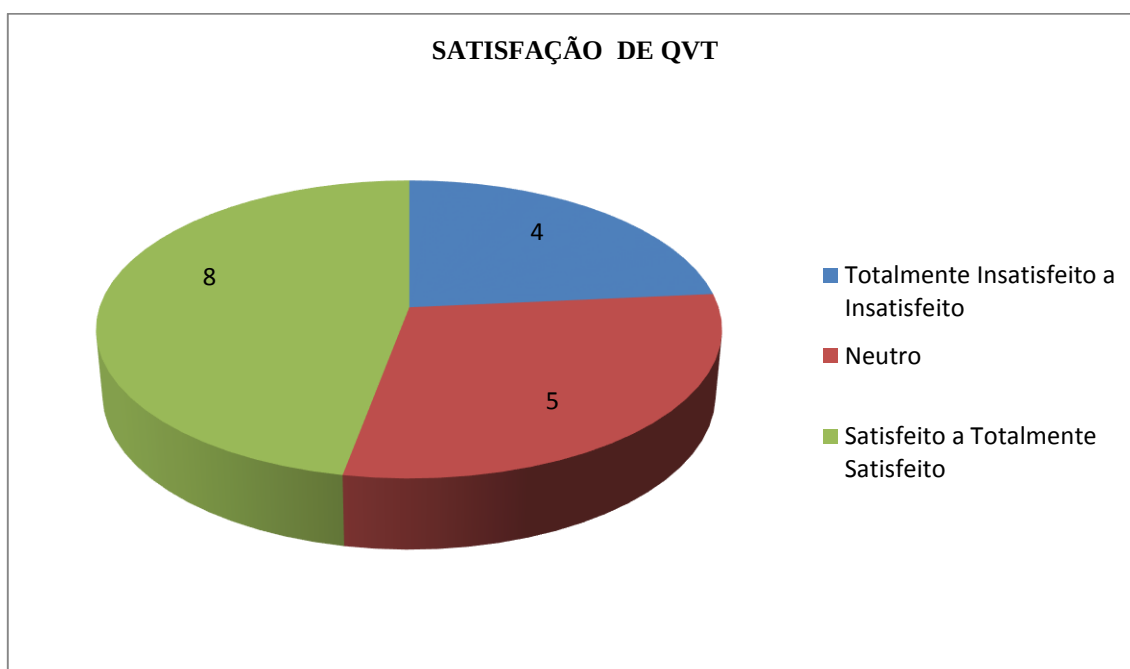


Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 10, a maioria das pessoas está totalmente satisfeita, muito satisfeita ou satisfeita, totalizando 12 respondentes. Nesta dimensão apenas 1 pessoa está insatisfeita. A quantidade de pessoas satisfeitas é boa, contudo é preciso melhorá-la ainda mais para alcançar todo o quadro funcional.

O gráfico abaixo apresenta a compilação dos resultados referentes às oito dimensões pesquisadas.

Gráfico 11: Satisfação – Compilação de resultado das oito dimensões pesquisadas



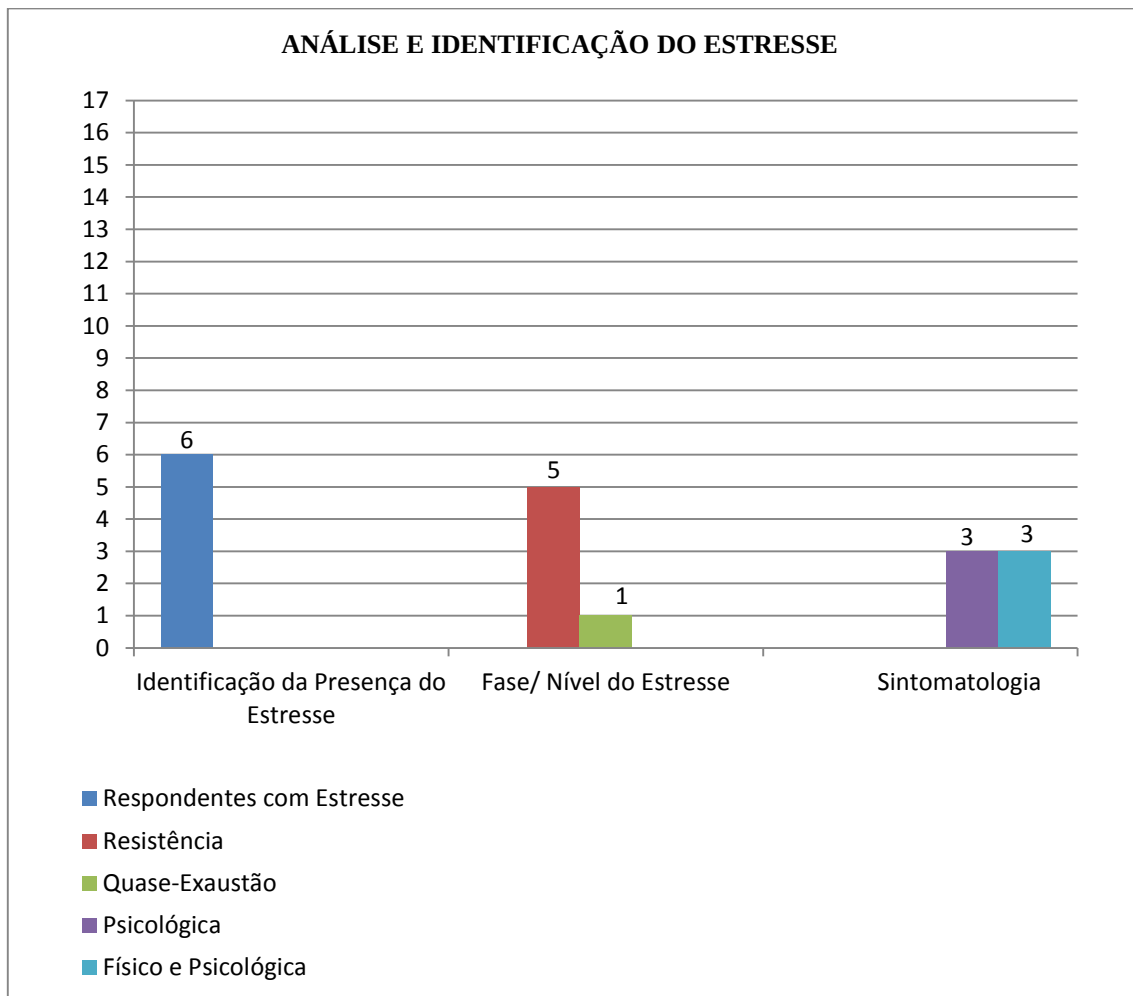
Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 11, referente aos oito critérios ou dimensões pesquisadas, percebe-se que 8 funcionários estão satisfeitos, muito satisfeitos ou totalmente satisfeitos, 5 estão neutros e 4 estão totalmente insatisfeitos, muito insatisfeitos ou insatisfeitos. De modo geral, a maioria está satisfeita, porém o número de pessoas insatisfeitas é expressivo e precisa ser levado em consideração.

5.3 IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE ESTRESSE

O segundo objetivo deste estudo foi identificar o nível de estresse dos funcionários da agência bancária pesquisada. Para essa identificação foi utilizado o Inventário de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), o qual possibilita a identificação da existência do estresse no indivíduo, a gravidade do problema e se a vulnerabilidade presente se manifesta com maior intensidade no campo físico ou psicológico. O gráfico 13 apresenta os resultados da identificação do nível de estresse.

Gráfico 12: Identificação do Estresse: Nível e Sintomatologia



Fonte: A autora.

De acordo com o gráfico 12, 6 (seis) respondentes ou 35,29% dos funcionários apresentam sintomas significativos de estresse, onde 5 (cinco) pessoas ou 29,41% encontram-se na fase de resistência (nível ou fase 2) e 1 (uma) pessoa ou 5,88% encontra-se na fase de quase-exaustão (nível ou fase 3). No que se refere à sintomatologia, observa-se que 3 (três) funcionários ou 17,65% apresentam sintomas predominantemente psicológicos, e as outras 3 (três) pessoas ou 17,65% além de apresentarem a sintomatologia psicológica, apresentam também muitos sintomas físicos, indicando uma possível vulnerabilidade mista ao estresse. É importante ressaltar que apesar de apenas 1 (uma) pessoa estar na fase de quase-exaustão, 2 (duas) pessoas encontram-se no limite próximo à linha de quase-exaustão. O resultado desta pesquisa corrobora o estudo de Stefano e Roik (2005), os quais avaliaram o estresse bancário de todas as instituições financeiras sediadas em Irati-PR, concluindo que 35,42% dos

funcionários pesquisados apresentam um nível preocupante de estresse, encontrando-se na fase de resistência.

Pode-se concluir que o estresse está em processo de evolução neste grupo pesquisado, sendo necessária a implantação de medidas de controle que visem eliminar ou reduzir o estresse dos funcionários a fim de conter o quadro de evolução e evitar a fase de exaustão.

A tabela abaixo demonstra a presença de estresse de acordo com o sexo dos respondentes.

Tabela 18: Presença de Estresse por Sexo

SEXO	VALOR ABSOLUTO	%
Masculino: Com Estresse	03	30
Masculino: Sem Estresse	07	70
Total	10	100
Feminino: Com Estresse	03	42,86
Feminino: Sem Estresse	04	57,14
Total	07	100

Fonte: A autora.

Conforme a tabela é possível observar que existe uma maior frequência de estresse entre as pessoas do sexo feminino, apresentando 42,86%, quando comparado com o sexo masculino (30%), embora o universo seja pequeno. Os estudos de Rossetti *et al.* (2008) e Sadir, Bignotto e Lipp (2010) corroboram os dados obtidos.

5.4 RELAÇÃO ENTRE QVT E O ESTRESSE

Esta pesquisa teve como terceiro objetivo relacionar a QVT e o estresse. Para alcançar este objetivo foi feita a correlação de Pearson entre as variáveis pesquisadas. O coeficiente de correlação de Pearson é uma medida do grau de relação linear existente entre duas variáveis quantitativas. Segundo Figueiredo Filho e Silva Júnior (2009), o coeficiente de correlação de Pearson (r) varia de -1 a 1, onde o sinal é o que vai indicar se o sentido é positivo ou negativo, e o valor é o que vai indicar o grau de força da relação entre as variáveis. Quando se obtém uma correlação perfeita, ou seja, -1 ou 1, indica que o escore de uma variável pode ser definido precisamente ao se conhecer o escore da outra variável, onde o valor 1 indica relação linear perfeita e o -1 também indica relação linear perfeita, porém inversa, ou seja, à medida que uma variável aumenta a outra diminui. Quando acontece o oposto, isto é, a correlação for de valor 0 (zero), indica que não existe relação linear entre as variáveis.

No que se refere à interpretação da magnitude dos coeficientes, quanto mais próximo o coeficiente estiver do 1 ou -1 mais forte será a relação linear entre as duas variáveis. Dancey e Reidy (2006) apontam três graus de correlação, são elas: fraca, moderada e forte, onde os valores de r entre 0,10 e 0,30 indicam correlação fraca; entre 0,40 e 0,6 correlação moderada; e entre 0,70 e 1 correlação forte. A tabela 17 apresenta os resultados referentes à correlação das oito dimensões de QVT com o estresse.

Tabela 19: Correlação entre as oito dimensões de QVT e o estresse

	Compensação Justa e Adequada	Condições de Segurança	Uso de capacidades	Oportunidade de Crescimento	Integração Social	Direitos na Organização	Equilíbrio Trabalho e Vida	Relevância Social do Trabalho
Correlação de Pearson	-0,30	-0,10	-0,14	-0,14	0,11	-0,39	-0,11	0,11
N	17	17	17	17	17	17	17	17
P	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5	<0,5
Grau de Correlação	Fraca	Fraca	Fraca	Fraca	Fraca	Fraca	Fraca	Fraca

Fonte: dados primários coletados pela autora.

De acordo com a tabela, observa-se que das oito dimensões relativas à QVT que foram submetidas à análise de correlação, todas apresentaram correlação fraca, porém o valor da dimensão 6 (Direitos na Organização) com r igual a -0,39 aproximou-se bastante do grau moderado que é a partir de 0,40. Como a correlação foi negativa pode-se dizer que à medida que os colaboradores sentem que seus direitos são resguardados e postos em prática tendem a se sentirem seguros, não sendo, portanto, fonte de tensão para os funcionários, ou seja, quanto mais positiva for a percepção dos funcionários em relação aos seus direitos, menos suscetíveis estarão ao estresse.

As dimensões 5 (Integração Social na Organização) e 8 (Relevância Social do Trabalho) que apresentaram correlação igual a 0,11. Este resultado pode ser justificado pela importância que os funcionários dão ao trabalho, ao relacionamento interpessoal e a imagem que a Instituição possui perante a sociedade, o que pode estressar o sujeito, ao passo que implica maior comprometimento e responsabilidade para corresponder a expectativa. As dimensões 1 (Compensação Justa e Adequada), 2 (Condições de Segurança no Trabalho), 3 (Uso e Desenvolvimento de Capacidades), 4 (Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional e 7 (Equilíbrio Trabalho e Vida) apresentaram correlações fracas e negativas.

Embora não tenha sido encontrada nenhuma correlação significativa, pode-se perceber que algumas dimensões tendem a influenciar o estresse. O fato de não encontrar

relação significativa indica que o estresse presente nos respondentes pode advir de outras fontes que não estão ligadas ao trabalho. O estudo de Muniz, Azevedo e Lucena (2009) reforça o resultado da presente pesquisa, haja vista que os mesmos consideram que o estresse é algo essencialmente pessoal, indicando que, o que para algumas pessoas é estressante, para outras pode não ser. Além disso, a avaliação da qualidade de vida no trabalho é um assunto bastante abrangente, Fernandes (1996) corrobora afirmando que não existe um consenso sobre o conceito de QVT. O estudo de Hoffmann (2007) aponta que o tema QVT é de difícil mensuração, ao passo que envolve percepções e sentimentos particulares de cada indivíduo. O estudo de Mergener, Kehrg e Traebert (2008), corrobora o resultado dessa análise haja vista que os mesmos encontraram correlação negativa fraca entre sintomas músculo-esqueléticos e a QVT.

5.4.1 Melhorias gerenciais propostas

O quarto objetivo deste estudo foi propor melhorias gerenciais, para isso foram utilizados os dados e resultados apresentados nesta pesquisa, fazendo com que as ações aqui propostas tenham o objetivo de contribuir para a melhora da qualidade de vida dos funcionários e colaborar com o bom desempenho organizacional.

A pesquisa de QVT revelou que o maior percentual de insatisfação refere-se à Compensação Justa e Adequada. Sugere-se que a instituição reavalie o plano de cargos e salários em face da importância e responsabilidade que tal ambiente de trabalho exige.

Outro dado relevante foi que o segundo maior percentual de insatisfação sobre QVT relaciona-se às Oportunidades de Crescimento. Propõe-se, portanto, que a Instituição melhore sua política de ascensão, de modo que os colaboradores possam se sentir motivados a buscar e alcançar progredir na carreira.

No que se refere ao estresse, foi possível perceber que a organização apresentou um percentual de 35,29% de estresse, indicando, assim, um percentual de extrema significância. Diante desse resultado sugere-se que a gestão intervenha, a fim de evitar que esta porcentagem aumente e que as pessoas que já apresentam estresse não venham a progredir de fase. Propõe-se a disponibilização de relaxamento, ginástica laboral, além de melhorar o ambiente de trabalho, adequando o local de trabalho de acordo com a necessidade dos funcionários. Baccaro (1990) destaca algumas estratégias organizacionais que podem ser usadas para controlar o estresse, como por exemplo, reorganizar o trabalho e disponibilizar

suporte de profissionais para oferecer conselhos e ministrar cursos sobre gerenciamento do estresse.

Observou-se também que apesar da dimensão Direitos na Organização apresentar um grau de correlação fraca com o estresse, tal coeficiente aproximou-se bastante do grau moderado. Diante disso, sugere-se que a instituição aperfeiçoe suas práticas de modo a continuar respeitando os direitos dos colaboradores.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho acadêmico teve o objetivo geral de analisar a relação entre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) percebida e o estresse dos bancários de uma agência do agreste pernambucano. Além disso, avaliou a QVT percebida pelos colaboradores, identificou o nível de estresse, relacionou a QVT com o estresse e propôs melhorias gerenciais.

Para a realização deste trabalho, foi feito o estudo bibliográfico e posteriormente a pesquisa de campo. Para a análise dos dados foram considerados 17 (dezessete) respondentes de um total de 21 (vinte e um). Através dos dados coletados identificou-se o perfil dos respondentes, a QVT percebida, bem como o nível de estresse dos bancários.

A QVT percebida foi avaliada de modo geral como satisfatória já que a maioria dos funcionários (8 respondentes) estava satisfeita no que se refere à análise dos oito critérios, porém esta análise foi feita com ressalvas devido ao número expressivo de pessoas insatisfeitas (4 funcionários). Diante deste cenário é importante que a organização atente para as dimensões 1 (Compensação Justa e Adequada), 2 (Condições de Segurança no Trabalho), 4 (Oportunidades de Crescimento) e 7 (Equilíbrio Trabalho e Vida) as quais obtiveram um alto número de pessoas insatisfeitas e busque desenvolver estratégias para melhorar a QVT.

No que tange à identificação do nível de estresse dos bancários, o resultado foi preocupante, pois foi identificado que 6 pessoas ou 35,29% dos funcionários estão com estresse e que destes, 5 estão na fase de resistência e 1 já se encontra na fase de quase-exaustão. Através destes dados, pode-se concluir que o estresse está em processo de evolução no grupo pesquisado, sendo necessária a implantação de medidas de controle que visem eliminar ou reduzir o estresse dos funcionários, a fim de conter o quadro de evolução e evitar a fase de exaustão e consequentes doenças, como a síndrome de *burnout*.

No que se refere à correlação dos construtos QVT e estresse, não foi encontrada nenhuma correlação forte nem moderada, entretanto foi possível perceber que algumas dimensões tendem a influenciar o estresse como, por exemplo, Direitos na Organização, a qual obteve correlação negativa muito próxima do grau moderado, indicando que à medida que os funcionários percebem que os seus direitos são respeitados, tendem a apresentar menos sintomas de estresse. Outro dado importante se refere à dimensão 5 (Integração Social na Organização) e 8 (Relevância Social do Trabalho) terem apresentado correlação positiva ainda que fraca, indicando que à medida que os funcionários dão muita importância ao

trabalho, a imagem da empresa e ao relacionamento interpessoal, mais podem se estressar devido ao esforço para corresponder a expectativa.

Embora os resultados do estudo de correlação revelar correlações negativas fracas, pode-se perceber que algumas dimensões tendem a influenciar o estresse, como Direitos na Organização e a Compensação Justa e Adequada, valendo ressaltar que justamente esta última foi a dimensão que obteve o maior percentual de insatisfação na pesquisa de QVT, o que pode ser explicado pela queda considerável do padrão de vida de muitos funcionários de instituições financeiras. Além disso, o fato de não encontrar relação forte entre os dois construtos pesquisados reforça o estudo de Muniz, Azevedo e Lucena (2009), os quais consideram que o estresse é essencialmente pessoal podendo atingir a todos sem nenhum tipo de distinção. Embora a pesquisa de Mergener, Kerhrig e Traebert (2008) não tenha estabelecido uma relação direta com o estresse, os mesmos avaliaram a relação de QVT e sintomas músculo-esqueléticos e encontraram resultados que corroboram com os dados apresentados neste trabalho.

A presente pesquisa mensura, tabula e analisa os dados, de modo a oferecer o diagnóstico que pode ser utilizado pela gestão para o desenvolvimento de soluções e/ou aperfeiçoamentos, tendo em vista que a pesquisa pôde avaliar a percepção dos bancários em relação à QVT e identificar a presença e o nível de estresse dos mesmos, apontando as variáveis deficientes e propondo sugestões de melhorias.

De acordo com os objetivos atingidos, pode-se concluir que o estudo da qualidade de vida no trabalho e estresse é de fundamental importância para que a organização acompanhe, avalie e desenvolva ações que minimizem os fatores estressores, típicos do ambiente bancário e implemente ações de melhoria. Quanto mais estudos acadêmicos apontarem a relevância desta prática, melhor será para que as organizações atinjam seus objetivos e os seus funcionários sintam-se mais valorizados.

A limitação da presente pesquisa encontra-se no fato de ter sido realizada em uma única agência, sugere-se, portanto, que para estudos futuros tal pesquisa seja aplicada a uma parcela maior da população de bancários, possibilitando comparações entre diferentes regiões geográficas.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=144>. Acesso em: 03 Nov. 2014.
- ANDRADE, Paula da Guarda Gonsalves. *Níveis de estresse em condutores de ambulância de serviço de emergência*. Monografia de pós-graduação – Universidade Paulista de Maceió. 2013.
- BACCARO, A. *Vencendo o estresse: como detectá-lo e superá-lo*. Petrópolis: Vozes, 1990.
- BARROS, A. Jesus da Silveira; LEHFELD, N. Aparecida de Souza. *Fundamentos de metodologia científica*. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. O estado da arte do *burnout* no Brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, Universidade Estadual de Maringá, v. 1, n.1, p. 4-11, 2003. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/007%20B%20-%20Burnout%20-%20Diversos%20artigos%20-%20REVISTA%20ELETR%20D4NICA.PDF>. Acesso em: 20 Nov. 2014.
- BORGES, S. B. J.; GALLO-PENNA, E. C. Estresse e suas implicações em um grupo de bancários do setor público. *FAZU em Revista*, Uberaba, v. 1, n. 6, p. 121-192, 2009. Disponível em: <<http://www.fazu.br/Imagens/publicacoes/documentos/FazuRevista2009.pdf>>. Acesso em: 14 Out. 2014.
- BRUNI, M. R. C.; SIQUEIRA, S. Z.; LUCENA, W. A importância da qualidade de vida em ambientes de confinamento. *Revista Gestão Contemporânea*, Vila Velha, v. 2, n.1, p. 1-16, 2012.
- CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 14-21, jan./fev., 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n1/v12n1a03.pdf>>. Acesso em: 24 Out. 2014.
- CANOVA, K. R.; PORTO, J. B. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. *Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 4-31, set./out., 2010.

CARVALHO, J. Faria de; MARTINS, E. P. T.; LUCIO, L.; PAPANDREA, P. J. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. *Revista Eletrônica Unifia*, Pouso Alegre, v. 1, n. 7, p. 21-31, set. 2013. Disponível em: <http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf>. Acesso em: 13 Out. 2014.

CARVALHO, Liliane de. *Atenção básica: stress e estressores ocupacionais em médicos e enfermeiros de Paracambi - RJ*. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CUT- Central Única dos Trabalhadores. *Contraf-CUT discute formas de combate ao adoecimento dos bancários*. Disponível em: <<http://cut.org.br/noticias/contraf-cut-discute-formas-de-combate-ao-adoecimento-dos-bancarios-fb3e/>>. Acesso em: 14 Out. 2014.

DANCEY, Christine; REIDY, John. *Estatística Sem Matemática para Psicologia: Usando SPSS para Windows*. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P.; ALMEIDA, M. A qualidade de vida no trabalho - QVT e sua influência na vida dos bancários. *Polêm!ca Revista Eletrônica*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, p. 74-81, out./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/polemica/search/titles?searchPage=10#results>>. Acesso em: 07 Out. 2014.

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

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25, n. 3, p. 319-327, jul./set. 2009.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson Britto; SILVA JUNIOR, José Alexandre da. Desvendando os mistérios do coeficiente de correlação de Pearson (r). *Revista Política Hoje*, v. 18, n. 1, p. 115-146. 2009.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. Bastos de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. *Revista Eletrônica Sistemas & Gestão*, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 136-154, mai./jun./jul./ago. 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V4N2A4>> Acesso em: 28 Dez. 2014.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, D. F. N. *A eficácia do programa de qualidade de vida no trabalho em uma instituição financeira na região da Baixada Santista*. Dissertação de Mestrado em Administração – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 2009.

GORDIA, A. P.; QUADROS, T. M. Bianchini de; CAMPOS, Wagner de; JUNIOR, G. B. V. Qualidade de vida de adolescentes da rede particular de ensino: comparação entre gêneros. *Revista Brasileira de Qualidade de Vida*, Ponta Grossa, v. 1, n. 2, p. 16-24, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://revistas.utfpr.edu.br/pg/index.php/rbqv/article/download/466/437>>. Acesso em: 07 Out. 2014.

GUIMARÃES, S. S. Valores e princípios: aprendi assim... In Lipp, M. E. N. *O stress esta dentro de você*. 7. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

HOFFMANN, M. A. S. *QVT: a proposta do Banco do Brasil e a percepção dos funcionários*. Monografia de Pós-Graduação em Gestão de Negócios Financeiros – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2007.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T.G. *Organizations development and change*. Minnesota: West Publishing, 1985.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Práticas de recursos humanos – PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

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

LIPP, M. E. N. *O stress está dentro de você*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N.; NOVAIS, L. E. *Stress ao longo da vida*. São Paulo: Ícone, 2007.

LIPP, M. E. N.; ROCHA, J. C. *Pressão alta e stress: o que fazer agora?: um guia de vida para o hipertenso*. Campinas, SP: Papirus, 2007.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. *Estresse ocupacional*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, Gilberto de Andrade. *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS-PEREIRA, J. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MERGENER, C. R.; KEHRG, R. T.; TRAEBERT, J. Sintomatologia músculo-esquelética relacionada ao trabalho e sua relação com a qualidade de vida em bancários do Meio Oeste Catarinense. *Revista Saúde e Sociedade*, São Paulo, v. 17, n. 4, p. 171-181, 2008.

MIGUEL, F. K.; NORONHA, A. P. P. Estudo dos parâmetros psicométricos da escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho. *Revista Avaluar*, v. 7, n. 1, p. 1-18, 2007. Disponível em:

<<http://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/issue/view/55>>. Acesso em: 17 Nov. 2014.

MONTENEGRO, A. C. C.; FREITAS, C. N. Pimenta de; CORREIA, A. M. ; DINIZ, L. L. Stress ocupacional: estudo de caso em uma agência bancária de Mossoró/RN. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 32., 2012, Bento Gonçalves, RS. *Anais...Bento Gonçalves: Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: As Contribuições da Engenharia de Produção*, 2012.

MUNIZ, José Artur; AZEVEDO, Juliana Kelly Pessoa de; LUCENA, Ely Rodrigues de. A incidência do estresse, saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho: um estudo de caso dos docentes de duas instituições federais de ensino superior. In: 9º Congresso de Stress da ISMA-BR e 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 2009, Porto Alegre. *Anais... 9º Congresso de Stress da ISMA-BR e 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho*. Porto Alegre: ISMA-BRASIL, 2009.

NAHAS, M.V. *Atividade física, saúde e qualidade de vida*. 4. ed. Londrina: Midiograf, 2001.

PALÁCIOS, M.; DUARTE, F.; CÂMARA, Volney de Magalhães. Trabalho e sofrimento psíquico de caixas de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 843-851, mai./jun., 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102311X2002000300033&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 19 Nov. 2014.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. *Revista Estudos de Psicologia*, Natal, v. 9, n. 1, p. 45-52, jan./abr., 2004.

PEDROSO, Bruno. *Desenvolvimento do TQWL- 42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa. 2010. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/138/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 15 Dez. 2014.

PERFETTO, A. F.; BERALDO, K. E. A. Estresse e estresse ocupacional: algumas considerações a partir do foco no trabalho de bancários. *Revista da Pós-Graduação*, Osasco, v. 1, n. 2, p. 19-31, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://intranet.unifieo.br/legado/edificio/index.php/posgraduacao/article/view/139>> Acesso em: 05 Nov. 2014.

PINHEIRO, F. A.; GUNTHER, Isolda de A. Estresse ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. *Revista rPot*, Santa Catarina, v. 2, n. 2, p. 65-84, jul./dez., 2002. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/6848/6329>> Acesso em: 05 Nov. 2014.

REIS-JÚNIOR, Dálcio Roberto dos. *Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. 2008.

ROCHA, A. M. *Qualidade de vida no trabalho (QVT): Um estudo na loja Arco-Íris na cidade de Picos - PI*. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia). Universidade Federal do Piauí – UFPI. Picos, 2012.

RODRIGUES, M. V. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

ROSSETTI, M. O.; EHLERS, D. M.; GUNTERT, I. B.; LEME, I. F. A.; RABELO, I. S.; TOSI, S. M.V.D.; PACANARO, S. V.; BARRIONUEVO, V. L. O inventário de sintomas de

stress para adultos de Lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, v. 4, n. 2, p. 108-120, 2008.

SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M.; LIPP, M. E. N. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. *Revista Paidéia*, Ribeirão Preto, v. 20, n. 45, p. 73-81, 2010.

SAMPAIO, R. F. V. *Percepção de estressores ocupacionais e sua relação com fatores geradores de qualidade de vida no trabalho de agentes de trânsito: um estudo de caso*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de São João del-Rei. 2010.

SCHERMERHORN JR, J. R.; HUNT, J. G.; OSBORN, R. N. *Fundamentos de comportamento organizacional*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SILVA, G. E. Fuentes da. *Estresse no trânsito urbano: uma proposta de classificação de níveis em motoristas de ônibus em Sorocaba - SP*. Monografia de pós-graduação - Universidade Paulista de Maceió. 2013.

SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M. M.; SAKURAI, Emília. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 12, p. 2949-2958, jan./dez., 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v23n12/15.pdf>>. Acesso em: 05 Nov. 2014.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. *Revista Capital Científico*, Guarapuava, v. 3, n. 1, p. 111-128, 2005. Disponível em: <<http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/632>>. Acesso em: 03 Jan. 2014.

VARGAS, D. O. *Qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária de Porto Alegre*. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRS. Porto Alegre, 2010.

VELOSO, E. F. R; SCHIRMEISTER, Renata. ; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: Um estudo de caso sobre desligamento voluntário. *Revista Administração e Diálogo*, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.

VIANA, M. S.; ANDRADE, A.; BACK, A. R.; VASCONCELLOS, D. I. C. Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. *Revista Motricidade*, Ribeira da Pena, v. 6, n. 1, p. 19-32, 2010.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Informativo de Divulgação da Pesquisa

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O ESTRESSE

Prezados colaboradores,

Sou aluna do curso de graduação em Administração da UFPE Campus Agreste, e estou realizando um Trabalho de Conclusão de Curso, sob o tema **Qualidade de Vida no Trabalho e sua Relação com o Estresse**, para tanto solicito vossa colaboração, no sentido de participar da referida pesquisa.

A pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho e o Estresse é um processo de relevante importância para avaliar os fatores que interferem no bem-estar do colaborador e em relação ao seu desempenho na organização.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de práticas desenvolvidas por uma organização, o qual é composto pelo diagnóstico e implementação de melhorias e renovações gerenciais, estruturais e tecnológicas dentro e fora da organização.

O estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho objetiva contribuir para a diminuição do estresse, elevação dos níveis de bem-estar e motivacional e aumento de produtividade, envolvendo toda a organização, as pessoas, os aspectos físicos e psicológicos do trabalho. O estudo sobre o estresse se justifica pelas consequências negativas que o mesmo pode acarretar nos colaboradores, haja vista que é possível defini-lo como um processo que ocorre quando o colaborador percebe as demandas de seu trabalho como estressores, os quais ao ultrapassar a capacidade de enfrentamento que o indivíduo possui, acarretam reações desagradáveis.

Com base nisto estaremos realizando nesta organização uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho e sobre Estresse com a finalidade acadêmica, por tratar-se de um Trabalho de Conclusão de Curso-TCC.

Não obstante o objetivo primeiro desta pesquisa, ela também poderá servir para a empresa como norteadora de ações visando o aprimoramento de sua política de pessoal.

Sua participação é imprescindível para o bom andamento da pesquisa. É importante frisar que todas as informações são CONFIDENCIAIS, sendo assegurado o sigilo, e as respostas serão tratadas de forma anônima, não havendo nenhuma identificação dos respondentes.

No dia ____/____/____, estarei nesta agência bancária a fim de distribuir e coletar os questionários a serem respondidos por todos os funcionários.

Desde já agradeço a compreensão e colaboração de todos.

Jessica Maria Santos de Oliveira – 9º Período Administração - UFPE

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

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



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este trabalho será desenvolvido seguindo as normas éticas dos órgãos oficiais que regulamentam tais atividades. Portanto, será preservado **total sigilo** quanto a sua identificação e os dados serão utilizados tão somente para fins científicos. Sua participação é de fundamental importância, contudo, ela é absolutamente voluntária.

Ao assinar este documento você está declarando que foi devidamente esclarecido e que deu seu consentimento para participar da pesquisa bem como, para publicação dos resultados.

Obrigada!

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-
- 6-

7-
8-
9-
10-
11-
12-
13-
14-
15-
16-
17-
18-
19-
20-
21-

APÊNDICE C – Questionário

Para responder a esta parte, você deverá ler cada um dos itens abaixo e utilizando a escala de 1 a 7 avaliá-los conforme a tabela a seguir. Marque um “X” de acordo com o seu sentimento. **Em caso de erro, você pode circular a resposta errada e fazer o “X” na resposta que julgar correta.**

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

Compensação Justa e Adequada

Afirmativas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1.Com relação ao salário que recebo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Quando comparo o meu salário com as atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6	7
3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com relação aos benefícios (plano de saúde, comissões, cartão refeição e alimentação, etc.) que tenho direito.	1	2	3	4	5	6	7

Condições de Segurança no Trabalho

1.Com relação a minha jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
2. Com a quantidade e qualidade dos equipamentos (computadores, impressoras, pastas) que o Banco disponibiliza para desempenhar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc.) do meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com as condições de segurança em meu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7

Uso e desenvolvimento de suas capacidades

1. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu local de trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	1	2	3	4	5	6	7

3. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com a cooperação recebida dos meus superiores no desempenho de minhas atividades.	1	2	3	4	5	6	7

Sobre suas Oportunidades de Crescimento e Segurança Profissional

1. Com as oportunidades de promoção que o Banco oferece para que eu progrida na carreira.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa na realização de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com as oportunidades que o Banco disponibiliza para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, treinamentos, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
4. Com a segurança que tenho em relação ao meu futuro nesta Instituição Financeira.	1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Integração Social na Organização

1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com o relacionamento social que mantenho com meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento, etc.) que percebo no local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com a maneira como os conflitos são resolvidos no Banco.	1	2	3	4	5	6	7
5. Com relação ao tratamento sem preconceito.	1	2	3	4	5	6	7

Sobre seus Direitos no Banco

1. Com o tratamento justo com que sou tratado (a) pelos meus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados pela lei.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com o empenho da Instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Com o respeito em relação à minha privacidade pessoal.	1	2	3	4	5	6	7

Sobre o Equilíbrio Trabalho e Vida

1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com a estabilidade de meu horário.	1	2	3	4	5	6	7
5. Com as possíveis mudanças geográficas (permutas, transferências).	1	2	3	4	5	6	7

Sobre a Relevância Social de seu Trabalho

1. Com o respeito que a sociedade atribui à Instituição que pertencço.	1	2	3	4	5	6	7
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	1	2	3	4	5	6	7
3. Com a importância das atividades que executo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6	7
5. Com a preocupação que o Banco tem com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.	1	2	3	4	5	6	7

QUESTIONÁRIO DE PERFIL DEMOGRÁFICO E OCUPACIONAL

1)Dados pessoais:

1. a) Estado civil:

Solteiro (a) ☐	Casado (a) ☐	Separado (a) ☐	Viúvo (a) ☐
---------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

1. b) Faixa etária:

a) Até 20 anos ☐	c) De 26 a 30 anos ☐	e) De 41 a 50 anos ☐
b) De 21 a 25 anos ☐	d) De 31 a 40 anos ☐	f) Acima de 50 anos ☐

1.c) Filhos

Sim ☐	Não ☐
Quantos? _____	

1. d) Sexo:

Feminino ☐	Masculino ☐
-----------------------------------	------------------------------------

1.e) Escolaridade:

Ensino Médio ☐	Superior Incompleto ☐	Superior Completo ☐	Pós- Graduação ☐	Mestrado ☐	Doutorado ☐	Pós- Doutorado ☐
---	--	--	---	--------------------------------------	---------------------------------------	---

1. f) Caso tenha ensino superior, qual área de formação? _____

2) Dados profissionais:

2. a) Área de atuação (cargo/função): _____

2. b) Tempo de empresa: _____

2. c) Salário:

a) 1 a 5 salários mínimos ☐	c) 10 a 15 salários mínimos ☐	e) Mais que 20 salários mínimos ☐
b) 5 a 10 salários mínimos ☐	d) 15 a 20 salários mínimos ☐	

2.d) Dos proventos advindos do Banco, qual a porcentagem que suas despesas consomem?

10% ☐	25% ☐	50% ☐	75% ☐	100% ☐
------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

3) Trabalha em outra instituição financeira ou desenvolve outra atividade?

Sim ☐ Qual? _____	Não ☐
---	------------------------------

4) Questões pessoais:

4. a) Manifesta algum problema de saúde que associa ao seu trabalho?

Sim ☐ Quais? _____	Não ☐
--	------------------------------

4. b) Os finais de semana são dedicados exclusivamente à sua família, vida social ou lazer:

Nunca ☐	Raras vezes ☐	Algumas vezes ☐	Muitas Vezes ☐	Quase Sempre ☐	Sempre ☐
-----------------------------------	---	---	--	--	------------------------------------

4. c) Pratica atividades físicas ou esportes?

Sim ☐				Não ☐
Esporadicamente ☐	1x por semana ☐	2x por semana ☐	3x por semana ☐	

4. d) Localização da residência (em relação ao local de trabalho):

Muito distante do trabalho - mais de 20 km ☐	Distante do trabalho- 10 a 20 km ☐	Pouco distante do trabalho - 5 a 10 km ☐	Próximo ao trabalho - menos de 5 km ☐
--	--	--	---

5) Exerce função gerencial na Instituição?

Sim ☐	Não ☐
------------------------------	------------------------------

6) Participou de algum treinamento ou curso oferecido pelo Banco no último ano?

Sim ☐	Não ☐
------------------------------	------------------------------

APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

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



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este trabalho será desenvolvido seguindo as normas éticas dos órgãos oficiais que regulamentam tais atividades. Portanto, será preservado **total sigilo** quanto à identificação dos respondentes e os dados serão utilizados tão somente para fins científicos. A participação é de fundamental importância, contudo, ela é absolutamente voluntária.

Solicito sua permissão para apresentar os resultados deste estudo em eventos científicos e publicar em revista científica. A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Obrigado!

Eu, _____ declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para esta agência bancária participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Caruaru, ____ de _____ de 2014

(Assinatura)

