

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

ADMINISTRAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

LUANA KÁSSIA GOMES DA SILVA

Rubiataba – GO

2016

LUANA KÁSSIA GOMES DA SILVA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à
Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Orientadora: Mestra Maura S. S. de Paula.

Rubiataba – GO, dezembro de 2016

FICHA CATALOGRÁFICA

Silva, Luana Kássia Gomes da.

Qualidade de Vida no Trabalho. /Luana Kássia Gomes da Silva. – Rubiataba
– GO

: Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba- FACER, 2016.

51 p. il. 21

Orientadora: Maura S. S. de Paula (Mestre)

TCC (Graduação) – Curso de Administração da FACER – Faculdade de
Rubiataba.

1. Produtividade. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. Satisfação do
funcionário. 3. Setor Bancário.

FOLHA DE APROVAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, 2016.

BANCA EXAMINADORA

Membros componentes da Banca Examinadora:

Presidente e Orientadora Mestra. Maura S.S de Paula

Membro Titular:

Membro Titular:

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, em primeiro lugar, à Deus que iluminou o meu caminho durante esta caminhada. Aos meus pais, pelo apoio e incentivo, que não mediram esforços para tornar meu sonho real. À minha avó, minha irmã, meu namorado. Em fim, a toda minha família por acreditarem na minha capacidade. A todos os professores do curso, que foram de suma importância para a minha formação e desenvolvimento desta monografia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus por minha vida, família e amigos. Aos sujeitos da pesquisa pela gentileza em contribuir com os dados. À professora orientadora pela dedicação e presteza durante o desenvolvimento da pesquisa. Aos meus amigos e colegas que foram muito importantes nessa jornada. À todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha história.

“Sem trabalho, toda vida apodrece. Mas, sob um trabalho, a vida sufoca e morre”.

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho é um assunto de suma importância e ocupa cada vez mais espaço nas discussões a respeito de conciliar a competitividade aos padrões inovadores de conhecimento. O programa de QVT é um ponto estratégico para que a empresa possa obter valor. Isso porque é fundamental a satisfação do funcionário no ambiente de trabalho, pois, um funcionário satisfeito pode trazer vários benefícios para a organização. Este programa visa facilitar e satisfazer as necessidades do funcionário, através de ações para o crescimento profissional e pessoal dos mesmos. Nesses novos tempos, a competitividade das empresas vem aumentando constantemente, seja na inovação de produtos, preços, ofertas, segurança, disponibilidade ou em programas que promovem a qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Pois, a satisfação dos funcionários faz com que os produtos tenham a qualidade necessária até chegar ao cliente final. De forma geral, as Agências Bancárias visam divulgar a satisfação dos funcionários, e conseqüentemente agregar valor para a empresa. Para que as pessoas desenvolvam um trabalho de qualidade precisam estar motivadas, precisam sentir-se satisfeitas com o trabalho que realizam e com o reconhecimento que recebem. A Qualidade de Vida no Trabalho busca o equilíbrio entre indivíduo e organização, e esta qualidade está diretamente ligada aos fatores de motivação, satisfação, bem-estar social, físico e psicológico e com a produtividade no trabalho.

Palavras-chave: Produtividade; Qualidade de Vida no Trabalho; Satisfação do funcionário; Setor Bancário.

ABSTRACT

The quality of life at work is a matter of paramount importance and occupies more and more space in the discussions about reconciling competitiveness with innovative standards of knowledge. The QVT program is a strategic point for the company to obtain value, because employee satisfaction in the workplace is fundamental. For, a satisfied employee can bring various benefits to the organization. This program aims to facilitate and satisfy the needs of the employee, through actions for their professional and personal growth. In these new times, the competitiveness of companies is constantly increasing, whether in product innovation, prices, offers, security, availability or in programs that promote the quality of life in employees' work. For the satisfaction of the employees makes the products have the necessary quality until reaching the end customer. In general, the Banking Agencies aim to spread employee satisfaction, and consequently add value to the company. For people to develop quality work they need to be motivated, they need to feel satisfied with the work they do and with the recognition they receive. The Quality of Life at Work seeks the balance between individual and organization, this quality is directly linked to factors of motivation, satisfaction, social, physical and psychological well-being and productivity at work.

Keywords: Banking Sector; Employee satisfaction; Productivity; Quality of life at work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1- Gênero.....	28
Gráfico 2- Estado Civil.....	29
Gráfico 3- Grau de Instrução e Formação.....	29
Gráfico 4- Função que Exerce.....	30
Gráfico 5- Tempo de Função.....	31
Gráfico 6- Tempo que trabalha no banco.....	32
Gráfico 7- Salário de acordo com o mercado.....	33
Gráfico 8- Atende as necessidades pessoais com o seu salário.....	34
Gráfico 9- Investimento na carreira.....	35
Gráfico 10- Carga horária.....	36
Gráfico 11- Oportunidade para crescimento profissional.....	37
Gráfico 12- Respeito e colaboração com os colegas.....	38
Gráfico 13- Respeito e colaboração com os superiores.....	39
Gráfico 14- Direitos Trabalhistas.....	40
Gráfico 15- Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.....	41
Gráfico 16- Tempo para realizar atividades sociais e de lazer.....	42
Gráfico 17- Atividades que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho.....	43
Gráfico 18- Responsabilidade Social com relação à comunidade.....	44
Gráfico 19- Reconhecimento da empresa e comunidade.....	45
Gráfico 20- Trabalho em equipe.....	46
Gráfico 21- Orgulho em trabalhar na empresa.....	47

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO I - Qualidade de Vida	15
1.1 Qualidade de vida no trabalho.....	18
1.2 Agência bancária: programas de qualidade de vida no trabalho.....	21
CAPÍTULO II - Histórico da Empresa	25
CAPÍTULO III - Apresentação e Discussão dos Resultados	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	50
ANEXO	

INTRODUÇÃO

Na década de 40, os trabalhadores não davam tanta importância para o seu bem estar físico e psicológico em seu local de trabalho. Estes se preocupavam apenas em executar o que lhes era proposto e em troca receber o salário. Pois eles queriam apenas atender as suas necessidades básicas como: alimentação, vestuário e moradia. Com o passar dos anos essa concepção mudou, começando assim, uma série de estudos sobre qualidade de vida no trabalho.

Assim como tantos outros, os trabalhadores de agências financeiras trabalham, no máximo, oito horas diárias, restando para estes dezesseis horas para se dedicar à família, lazer, casa, e descansar. Neste contexto, percebe-se a importância da Qualidade de Vida no Trabalho e tantos estudos em relação a este tema. Esta ferramenta proporciona ao trabalhador um ambiente em que ele se sinta confortável, tendo suas necessidades físicas e psicológicas atendidas, aumentando sua produtividade e satisfação.

O objeto de estudo pesquisado foi uma agência do Banco Bradesco de pequeno porte, na cidade de Jaraguá-Goiás. A problemática desta pesquisa em questão se ocupa em responder a seguinte pergunta: “qual a relevância do programa de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência bancária privada?”.

O objetivo geral deste trabalho é verificar como a agência bancária pesquisada executa os programas de Qualidade de Vida no Trabalho já existentes na agência. E os objetivos específicos são: Identificar quais são os programas de Qualidade de Vida no Trabalho que a empresa promove a seus colaboradores; Verificar o grau de entendimento dos colaboradores em relação à qualidade de Vida no Trabalho; Analisar a satisfação dos colaboradores no trabalho.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo por meio do método qualitativo. A pesquisa foi feita por meio de questionário aplicado aos funcionários da agência bancária, com a finalidade de verificar variáveis que possam esclarecer o comportamento apurado.

A pesquisa bibliográfica:

É feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto (FONSECA, 2002, p. 32).

Esse tipo de pesquisa se refere principalmente ao levantamento de conceitos e definições por meio de estudiosos, e sobre seus conhecimentos e opiniões sobre o assunto.

Segundo FONSECA (2002) A pesquisa de campo se caracteriza pelo levantamento das informações junto aos objetos de estudos selecionados, ao mesmo tempo em que ajuda verificar realmente a conexão entre a realidade e a teoria. Segundo este autor, esse tipo de pesquisa está conectada essencialmente com a pesquisa bibliográfica.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com a coleta de dados ou situações quantificáveis. Ao contrário, ela está voltada para a análise e compreensão dos dados obtidos e suas interferências nas relações sociais. “Esse tipo de pesquisa está relacionado com as emoções e sentimentos, e em como estes se comportam perante as mudanças do ambiente” (FONSECA, 2002, p. 33).

Cada vez mais os consumidores estão conscientes do produto adquirido, e as organizações, percebendo esta nova concepção, estão em constante análise para assim elaborarem novas estratégias empresariais. Neste contexto, a QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) é uma excelente estratégia, pois além de agregar valor à organização, ela proporciona a satisfação do colaborador em seu ambiente de trabalho, diminuindo variáveis negativas em relação à sua saúde, prestação de serviços e convívio entre colegas, aumentando assim a produtividade do mesmo.

Com efeito, o estudo aqui empreendido se torna importante pelo fato de que a Qualidade de Vida no Trabalho fornece ao trabalhador condições físicas e psicológicas adequadas para que este consiga desenvolver sua função com total eficiência, gerando retornos positivos tanto para a instituição quanto para si mesmo.

Este trabalho apresenta uma estrutura de três capítulos. O primeiro capítulo trata sobre da qualidade de vida e seus significados, da qualidade de vida no trabalho e os programas de Qualidade de Vida no Trabalho que a agência bancária tem, dentro da visão de alguns autores, análise e interpretação da situação verificada. Por último, seguem as considerações finais do trabalho.

A qualidade de vida é algo que deve ser cultivado por cada um. Não raro, os colaboradores têm a mania de culpar a empresa, ou o chefe, por não ter o que esperar no trabalho. Todavia, é claro que quando estes entenderem quais são suas vontades, necessidades e desejos, ai sim eles poderão alcançar a qualidade de vida.

A qualidade de vida no trabalho é um assunto muito discutido, pois as empresas podem utilizar esse programa como um diferencial competitivo. Isto porque, quando um funcionário é bem tratado na empresa, se dá bem com os colegas e chefe, tem suas

expectativas superadas, ele tem maior produtividade, e ele se torna fiel àquela empresa. E isso é algo de suma importância para as organizações na atualidade.

A agência pesquisada possui um programa de qualidade de vida no trabalho bastante completo, o qual envolve aspectos como a preocupação com a saúde, alimentação, exercícios, convênios, segurança, melhoria do clima organizacional, preocupação com o crescimento e carreira do funcionário, etc.

No segundo capítulo, foi explanado o histórico da empresa, como ela nasceu, cresceu e se desenvolveu. Quando aumentaram as suas tecnologias, e quais eram seus pontos-fortes. No decorrer dos anos, a empresa cresceu e ganhou espaço rapidamente, ela teve muitas inovações e com apenas oito anos, se tornou o maior banco privado do Brasil.

O terceiro capítulo trata-se da análise dos dados obtidos pelo instrumento de pesquisa aplicado aos funcionários da agência bancária através de questionário aplicado para os mesmos.

CAPÍTULO I

Qualidade de Vida

Para uma melhor compreensão sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho é necessário entender o significado de Qualidade de Vida.

A Qualidade de Vida depende de ações individuais para melhorar seus hábitos e os padrões de vida relacionados ao seu bem-estar.

Gonçalves e Vilarta (2004) abordam qualidade de vida pelo modo como as pessoas vivem no seu cotidiano, envolvendo, transporte, saúde, higiene, segurança, moradia, trabalho e as decisões que as mesmas tomam.

De acordo com Minayo (*et al.*, 2000, p. 10), qualidade de vida:

É uma noção humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação, relacionado a vida familiar, social, amorosa e ambiental. O termo abrange vários significados, que refletem conhecimentos, valores individuais e coletivos e experiências, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural.

O termo Qualidade de Vida abrange vários significados. Para cada pessoa essa qualidade pode significar uma coisa. Na maioria das vezes o que é qualidade de vida para uma pessoa, já não é para outra.

Peixoto (1997, p. 142) considera que:

Após o encerramento desta reflexão, podemos perceber de maneira mais clara a coerência do Mapa da Qualidade de Vida.
Assim: Quando definimos nossa VISÃO, projetamos nossos mais belos sonhos. Estes sonhos, para se tornarem realidade, exigem de nós determinadas atitudes de comportamento, coerentes com nossos PRINCÍPIOS DE FELICIDADE.
Mas, como dizia o Apóstolo Paulo, “A fé sem obras é morta”. Para que o nosso sonho se converta em realidade é preciso que tomemos certas decisões e as coloquemos em prática. São nossos PLANOS DE AÇÃO.
Cada um destes Planos de Ação, por sua vez, deve ser dividido em desafios menores, sinais visíveis dos pequenos avanços contínuos a caminho do nosso sucesso e da melhoria da nossa Qualidade de Vida.

Para que o resultado esperado tenha êxito, é preciso então, que o indivíduo desenvolva seu autoconhecimento, saiba exatamente seus anseios, desejos, necessidades, enfim, tudo o que lhe faz se sentir bem. Quando existe este autoconhecimento, ele sabe exatamente aonde quer chegar. Quando se tem o objetivo, só precisa desenvolver os métodos pelos quais se pretende alcançar os mesmos. E como citou o Apóstolo Paulo “A fé sem obras

é morta”, o indivíduo tem que ter atitude, desenvolver planos, não pode apenas querer e acreditar. Antes tem que correr atrás e lutar pelo seu objetivo.

Peixoto (1997, p. 15), afirma que:

Qualidade de Vida tem a ver com a busca contínua da realização integral do ser humano através de estímulos adequados à plena utilização de sua capacidade mental, física e psíquica. Tem tudo a ver com Equilíbrio e com a experimentação intensa de todas as dimensões de sua realização pessoal.

O ser humano está em uma busca contínua pela sua felicidade. Para isso, ele usa todas as suas capacidades atribuídas para conseguir ou seguir por esta tão sonhada realização que lhe trará uma satisfação indescritível.

Peixoto (1997, p. 140) propõe então um Mapa da Qualidade de Vida em dez anos. Este mapa irá ajudar as pessoas a planejar sua vida e assim gerar uma influência quanto ao futuro com observações em todas as oportunidades que lhes são proporcionadas. Isso as ajudará a construir o sonho da felicidade.

O primeiro passo é a definição da visão. Saber exatamente o que se espera, saber onde está e aonde se quer chegar, para assim ter uma dimensão do caminho a ser seguido até o objetivo almejado. Muitos imprevistos acontecem durante este trajeto, mas é importante que o foco esteja sempre em destaque, ajudando a não esquecer o objetivo final.

A visão é importante para que as pessoas saibam o que devem fazer e para onde devem ir. Estas, muitas das vezes passam por obstáculos, mas é importante saber aonde se quer chegar. E não desistir no primeiro tombo.

O segundo passo é a análise das forças externas, entende-se que neste caso há o conhecimento das dificuldades e facilidades do ambiente. Identificar e analisar o que está ao seu favor, procurar saber as oportunidades e as ameaças existentes que podem vir a influenciar de forma positiva ou negativa todo o processo.

Neste passo, é importante saber quais são as dificuldades e ameaças que podemos enfrentar ao longo dos tempos.

Seguindo, o terceiro passo está relacionado às forças internas. O indivíduo deve fazer uma análise pessoal e identificar o que lhe torna forte e o que lhe deixa fraco. Após a identificação é necessário que este desenvolva métodos para eliminar as fraquezas, e métodos para desenvolver e melhorar suas forças.

O terceiro passo trata-se das forças internas, onde é necessário saber as forças e fraquezas, procurar meios para eliminar os pontos fracos e desenvolver melhor os pontos fortes.

O quarto passo é a definição dos princípios da felicidade. É como se fossem a estrutura da visão. É o que norteia todo o trajeto, quando se tem a definição clara desses princípios a pessoa sabe exatamente o que procura e onde procurar.

Neste ponto do mapa, é necessário saber quais os verdadeiros princípios da felicidade, para que esteja claro o que cada pessoa busca alcançar.

O quinto passo é estipular o peso dos princípios da felicidade. Nesta etapa é preciso analisar a importância de cada princípio para a vida da pessoa; é importante saber que cada atribuição feita a um princípio de felicidade tem influência nos outros.

É importante saber neste passo, qual a importância de cada princípio para a vida da pessoa, pois um passo influencia o outro.

O sexto é a felicidade em ação. Colocar os planos de ação em prática, estes planos que irão aproximar o desejo da realidade. Neste passo os planos serão analisados, para entender se o que está sendo executado está se dirigindo ao esperado, ou seja, ao sucesso do objetivo final.

Esse passo é a felicidade em ação, colocar cada plano em prática, pois estes planos poderão aproximar as pessoas ao seu objetivo final.

O objetivo final de cada plano compõe o sétimo passo. Cada projeto elaborado deve conter o que se espera para obter a Qualidade de Vida.

Cada plano compõe o sétimo passo, cada projeto deve conter o que se espera para alcançar a qualidade de vida.

O oitavo passo é a relação entre os planos de ação e os princípios de felicidade. Analisa quanto impacto cada plano gera em cada princípio estabelecido, estes impactos devem ser calculados na média entre fraco e forte.

O oitavo passo é relação entre os princípios da felicidade e os planos de ação. Analisa-se neste passo quais os impactos cada plano gera em cada princípio.

O nono passo é colocar em uma fila de prioridade os planos de ação, determinando quais os projetos mais importantes para a obtenção na Qualidade de Vida.

Neste passo, é importante selecionar os planos de ação de forma prioritária, para a obtenção de qualidade de vida.

O último passo é analisar a viabilidade da ação da felicidade. Estabelecer metas a serem atingidas em um período máximo de um ano, para cada plano de ação.

No último passo, é importante estabelecer as metas a serem atingidas em período máximo de um ano.

1.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Maximiano (2007), quando se fala em qualidade usa-se conceitos com mais de 25 séculos, mas bastante atuais, pois falar em qualidade relaciona nosso objeto de análise (produto, serviço, profissional, execução de tarefas).

Eric Trist () e seus colaboradores no início da década de cinquenta começaram estudos sobre Indivíduo/Trabalho/Organização que, logo mais tarde, recebeu uma nova definição “Qualidade de Vida no Trabalho”. TRIST diz que a QVT é de fundamental importância para todas as organizações, e Nadler e Lawler (1983), afirmam que esta é a chave para que as organizações alcancem altos índices de produtividade, proporcionando motivação e satisfação para o colaborador.

Na década de 70 surge um movimento nos EUA sobre Qualidade de Vida no Trabalho, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), devido à preocupação com a competitividade internacional. Esse movimento surgiu com a tentativa de reduzir conflitos entre empregados e empregadores e motivar cada vez mais os funcionários.

Segundo Vasconcelos (2001), as concepções de Qualidade de Vida no Trabalho tiveram diferentes fases:

- a) De 1959 a 1972, era analisada a reação do indivíduo e a investigação da melhoria da QVT;
- b) De 1969 a 1974, era uma abordagem mais focada no indivíduo, ao mesmo tempo pretendia melhorias para trabalhador e organização.
- c) De 1972 a 1975, QVT era vista como um método para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho satisfatório e produtivo.
- d) De 1975 a 1980, QVT foi um movimento de declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e a relação dos funcionários com a organização.
- e) De 1979 a 1982, era vista como alternativa contra a competição internacional, problemas de qualidade, problemas organizacionais, baixos índices de produtividade.
- f) A partir de 80 assumiu uma visão de futuro, no caso de alguns projetos fracassarem, tudo não passaria de um “modismo” passageiro.

No decorrer dos anos, muitas empresas de vários países buscavam, de alguma forma, aumentar a produção, manter a qualidade de seus produtos e motivar seus funcionários para que estes cumprissem com eficiência suas funções. A partir dessas diversas tentativas de motivar os funcionários a trabalharem com mais eficiência as empresas começaram a desenvolver vários programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Para Fernandes (1996, p.38) Qualidade de Vida no trabalho é “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade da empresa”.

Existem fatores que independente do indivíduo são indispensáveis, por exemplo: um ambiente com iluminação, ventilação, sonoridade, espaço adequado para o bem estar do funcionário, necessidades básicas que quando atendidas e funcionando geram motivação para os mesmos.

Uma organização é composta por vários indivíduos. Sendo assim, cada um possui características próprias e desejos diferentes, tornando-se importante então, que antes de elaborarem programas de QVT os gestores façam uma pesquisa interna para saberem o que motiva cada funcionário, pois o que motiva um, nem sempre é um fator motivador para o outro, fazendo-se necessário identificar os desejos de todos, para assim conseguir da melhor forma atender e motivar a todos.

Segundo Limongi-França (2011 *apud* SANTOS, p. 12), QVT está relacionado com os programas que a empresa oferece para satisfazer as necessidades e desejos de seus funcionários para que estes possam cumprir suas funções de acordo com o esperado.

Walton (1973, p.16) contribui com um modelo que muitos estudiosos consideram importante para análise da QVT. Ele destaca oito critérios, os quais são propostos para analisar a estrutura da Qualidade de Vida no trabalho. São eles:

- **Compensação adequada e justa:** é a remuneração de acordo com a experiência, habilidade que o indivíduo apresenta durante o trabalho, é indivíduo receber o que lhe é justo pelo serviço prestado;
- **Condições de segurança e saúde do trabalhador:** está relacionado com um ambiente adequado para o trabalhador, ou seja, um ambiente seguro, com equipamentos necessários para a proteção do trabalhador, horários normais de trabalho, e toda condição física e psicológica para a prestação de serviço;
- **Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana:** é necessário que o trabalhador disponha de oportunidades para desenvolver capacidades

individuais, autonomia no seu local de trabalho, ou seja, poder dar sugestões sobre o que ser priorizado ou melhorado, até porque ele está diariamente desenvolvendo determinada função, e apoio em suas tarefas;

- **Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança:** são as oportunidades que a empresa oferece aos trabalhadores de crescerem profissionalmente dentro da organização, e garantir a segurança do trabalho, é o trabalhador se sentir confortável quanto ao seu trabalho;
- **Integração social na organização de trabalho:** em princípio para que haja uma boa integração social, é a não existência de quaisquer tipos de distinção ou preconceitos entre todos que compõe a empresa, tratem todos com igualdade independente de cargo ou função, conceder oportunidades iguais á todos, ou seja, mostrar que todos são importantes, e que um precisa do outro;
- **O constitucionalismo na organização do trabalho:** é imprescindível que toda empresa siga corretamente todas as normas e leis, que assegurem o trabalhador quanto aos seus deveres e direitos;
- **O trabalho e o espaço total da vida:** o trabalho e a vida pessoal do trabalhador têm que estar em um equilíbrio constante, quando uma área é sobrecarregada a outra fica sempre deficiente, gerando assim, transtornos tanto profissionais quanto pessoais;
- **A relevância social da vida no trabalho:** em relação ao seu trabalho dentro da empresa, o trabalhador cria expectativas, vínculos com organização, ele tem uma percepção do que é a empresa e o que ela representa.

O sucesso de uma empresa em relação à Qualidade de Vida no Trabalho não está exclusivamente relacionado com os programas que ela oferece. Para Peixoto (1997), os trabalhadores devem estar atentos e saber quais são suas concepções pessoais sobre o assunto, sabendo o que é realmente qualidade de vida para si mesmos. Quando o indivíduo entende o que realmente lhe deixa satisfeito e tranquilo, ele junto à empresa consegue absorver ao máximo todas as oportunidades que a empresa oferece para o desempenho e bem estar profissional, salientando que este processo de conhecimento deve ser constante para que o aperfeiçoamento siga.

Segundo Dejourn (2005), a maioria das empresas elaboram seus programas de Qualidade de Vida no Trabalho a partir de teorias e estudos, ou seja, eles se fundamentam em sua maioria em pesquisas feitas em épocas e locais diferentes com todo um contexto desigual. Dejourn (2005) afirma que é preciso ter uma relação entre a complexidade humana e o trabalho em si, ter pesquisas próprias, sobre seu local real de trabalho, os trabalhadores deste

ambiente, o que eles querem e o que precisam. É necessário que os programas desenvolvidos a fim de efetivar a Qualidade de Vida no Trabalho, coincidam com a realidade da empresa e de seus trabalhadores.

O ser humano deve ter sua integridade e seus limites reconhecidos e acima de tudo respeitados, proporcionando a valorização do indivíduo, lembrando que, quando o ser humano tem seus direitos respeitados, este se compromete mais com a organização em que está inserido, desenvolve melhor suas habilidades e sua convivência em grupo. E o resultado de todas essas ações é a Qualidade de Vida no trabalho.

1.2 AGÊNCIA BANCÁRIA: PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O programa de Qualidade de Vida no Trabalho foi lançado pela agência bancária em meados de julho de 2007. Este programa foi a continuação de um Projeto Piloto implementado no decorrer de 2004.

Nos últimos anos, a agência financeira vem trabalhando e intensificando as ações vinculadas à QVT (Qualidade de Vida no Trabalho). Por volta de 2003, buscando compatibilizar as estratégias da organização com as demandas do mercado, os desafios da conjuntura político-econômicos e as obrigações da empresa com seus acionistas, a agência criou um espaço democrático favorável a uma construção estratégica participativa.

A metodologia usada pela empresa foi ouvir os funcionários, com o intuito de discutir e reconstruir a política de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental. Foram abordados vários assuntos, inclusive sobre a importância de investimentos em qualidade de vida no trabalho. O resultado obtido foi o claro desejo dos funcionários de que a empresa realizasse investimentos complementares em atividades físicas e ações de estímulo à alimentação balanceada, além de todos os benefícios oferecidos pelo Banco. Assim, surgiu um programa de QVT nas agências, focado em promover a saúde dos funcionários.

Em 2004 foi dado início a um programa piloto envolvendo funcionários da Sede do Banco e de mais de 30 (trinta) agências em 3 (três) estados. As ações implementadas incluíram: ginástica laboral (15 minutos por dia no ambiente e horário de trabalho dos funcionários); caminhadas aos fins de semana; massagem expressa individual durante o expediente; lanche saudável; práticas ante estresse; criação da página de Qualidade de Vida na intranet com informações sobre saúde, atividade física, alimentação, bem como espaços de qualidade de vida, dentre outros.

Em uma entrevista com os funcionários, notou-se que o impacto do Programa de QVT foi bastante positivo. De acordo com os entrevistados, as ações empreendidas serviram para despertar o interesse pelo tema e provocar algumas mudanças, a exemplo de: melhoria do clima organizacional, adoção de um estilo de vida mais saudável, maior disposição e percepção da valorização de funcionários e colaboradores.

Para complementar essa avaliação, foi realizada nova pesquisa para captar a percepção do funcionalismo sobre o tema. Desde então, o programa entrou em fase de ajustes e verificação de disponibilidade orçamentária para, em 2007, com uma proposta mais ampla, ser aprovado e implementado em todas as dependências do Banco.

A Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os funcionários são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho, sendo resultante de diversos fatores, tais como: remuneração, condições de saúde e segurança, oportunidades de ascensão profissional e de crescimento pessoal, dentre outros.

A agência bancária pesquisada vem desenvolvendo esses fatores por intermédio dos programas e políticas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental, dentre eles: remuneração baseada no mercado, ponto eletrônico, programa de participação nos lucros e resultados, universidade corporativa, programa de ascensão profissional, ouvidoria interna, programa de reconhecimento, participação nos planos de saúde e previdência privada, linha de crédito especial para funcionários e programas sociais voltados para a comunidade, que repercutem positivamente no orgulho de se trabalhar na empresa.

O programa de QVT da agência está inserido nesse contexto, com benefícios que vão além do simples cumprimento da legislação trabalhista. Visa promover qualidade de vida no trabalho dos funcionários, com foco no estímulo aos cuidados com a saúde e na adoção de hábitos saudáveis. Tem por base os seguintes pressupostos:

- É uma ação institucional;
- Respeita a diversidade de público em suas variações culturais, diferenças regionais e interesses coletivos;
- Considera a educação continuada como caminho para adoção de estilo de vida saudável;
- Pressupõe que a adesão às ações do programa é voluntária;
- Co-responsabiliza os funcionários e colaboradores pelos cuidados com a saúde e segurança no trabalho.

As iniciativas relacionadas à educação têm sua linha na capacidade do funcionário para os cuidados com a saúde e segurança no ambiente de trabalho e elevação de sua qualidade de vida, como:

- Programa de educação em Saúde e Segurança do Trabalhador no banco: Conjunto de ações que buscam promover a adoção de hábitos saudáveis;
- Página de Qualidade de Vida no Trabalho: Disponível na intranet do banco, aberto aos funcionários e colaboradores autorizados, disponibilizando conteúdos com relação à saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho;
- Grupos de discussão na Intranet: Aberto aos funcionários para comentários, críticas e sugestões relacionados ao tema;
- Campanhas de Saúde e Segurança no trabalho: São realizadas periodicamente pelos veículos de comunicação interna do banco, visando prevenir doenças e acidentes de trabalho;
- Serviço de consultoria: Formação de equipe multidisciplinar para atender os funcionários sobre assuntos relacionados à saúde, segurança e QVT, além de apoio a eventos locais.

As iniciativas realizadas no ambiente de trabalho que estimulam a adoção de hábitos saudáveis incluem:

- Verba QVT: Valor disponibilizado, com fins de realização de práticas que promovem a saúde (Ex.: ginástica laboral, alongamento, relaxamento, ioga no trabalho, tai chi chuan e massagem expressa).
- Semana de QVT: Realização de vários eventos; na Semana do dia Mundial da Saúde, ex.: Feiras Regionais de QVT;
- Espaços de QV: Normatização de espaços criados por iniciativa da dependência para relaxamento, lazer e atividades anti estresse.

Na quarta linha de ação do programa, entende-se pelas iniciativas que proporcionam aos funcionários e colaboradores, fora do horário de trabalho, a custos subsidiados pelo banco, acesso a atividades físicas, como: convênios com academias de ginástica, de esporte e de práticas ante estresse; Grupo de Vida Saudável, proporcionando acompanhamento multidisciplinar com profissionais da saúde, organização de corridas de rua para estimular os funcionários a realizar atividades físicas.

Como forma de avaliar os resultados obtidos pelo programa de QVT, o banco utiliza mecanismos que servem de base à mensuração destes resultados. A avaliação do programa está sempre buscando aprimoramento. Questões inerentes à natureza da Empresa, chamados

de Fatores Críticos de Sucesso, consideram a necessidade de adequação das ações à cultura organizacional do Banco. A organização do trabalho, o aperfeiçoamento de processos, a melhoria do relacionamento interno e aprimoramento das condições físicas organizacional, devem ter constante atenção.

O programa de Qualidade de Vida da agência tem seus aspectos gerais, procedimentos, anexos e informações complementares registrados em Instruções Normativas (IN), representando o compromisso e a transparência da empresa com as ações promovidas a QV (qualidade de vida) de seus funcionários e colaboradores.

CAPÍTULO II

HISTÓRICO DA EMPRESA

Década de 40

O Bradesco foi fundado em 1943, em Marília, no interior de São Paulo, com o nome do Banco Brasileiro de Descontos. Sua estratégia inicial consistia em atrair o pequeno comerciante, o funcionário público, pessoas de posses modestas, ao contrário dos bancos da época, que só tinham atenções para os grandes proprietários de terras. O Bradesco é um dos primeiros a estimular o uso de cheques por seus correntistas, que são orientados a preencher as folhas nas próprias Agências. Em 1946, a matriz é transferida para a capital paulista, na rua Álvares Penteado, no centro da cidade.

Década de 50

Com apenas oito anos de vida, em 1951, o Bradesco torna-se o maior Banco privado do Brasil. Nessa década, o Banco chega ao norte rural do Paraná e decide também erguer sua nova sede em Osasco. A construção da matriz inicia-se em 1953 e leva seis anos para ser concluída. Em 1956, é criada a Fundação Bradesco, com o objetivo de levar educação gratuita a crianças, jovens e adultos carentes.

Década de 60

A década marca a chegada da informática ao Banco. Em 1962, o Bradesco é a primeira empresa a adquirir o primeiro computador da América Latina, que possibilitava o acesso a extratos diários aos Clientes, prestação de serviço inédita para a época. Seguindo a estratégia de pioneirismo, o Bradesco implanta o Cartão de Crédito Bradesco, em 1968.

Década de 70

Época do milagre econômico brasileiro, com o País experimentando taxas de crescimento anuais acima de 10%, esse cenário favorece a expansão do Bradesco, que passa a atuar fortemente no segmento de crédito, principalmente no financiamento de veículos. Nessa década, o Bradesco incorpora 17 outros bancos e, ao inaugurar duas novas unidades em 1978,

uma no Oiapoque (AP), outra no Chuí (RS), pontos extremos do País, chega à milésima agência. É implantada a cobrança automática e o Banco começa a atuar em projetos agropecuários.

Década de 80

O Bradesco forma o Grupo Bradesco Seguros, com negócios nos segmentos de previdência privada aberta e de capitalização, além da seguradora. O uso do cartão magnético se populariza entre os Clientes ao longo desses anos. As primeiras Agências com autoatendimento e o Telecompras Bradesco são implantados. Em 1986, o serviço Telesaldo, hoje Fone Fácil Bradesco, entra em operação.

Década de 90

No início dessa década, todas as Agências Bradesco passam a trabalhar online e o Autoatendimento se expande em todo o Brasil. São implantadas máquinas automáticas de emissão de cheques, de saques e recolhimento de depósitos. O sistema de internet banking passou a permitir operações de consultas de saldos e extratos e pagamento de algumas contas pelo celular. O Bradesco fecha o século na liderança entre os bancos privados do Brasil.

Década de 00

O Bradesco segue fortalecendo sua liderança. Além do mercado de varejo, está à frente em segmentos como Corporate atendimento a grandes empresas Private voltado a clientes com grande patrimônio e capacidade de investimentos – e no atendimento às micro, pequenas e médias empresas. Continuam se expandindo de duas maneiras: por meio do crescimento orgânico e a expansão dos negócios e inauguração de novas agências e pontos de atendimentos – e também por aquisições de outras instituições. São quase vinte incorporações apenas entre 2000 e 2007, entre elas diversos bancos.

A agência bancária do Bradesco é referência na cidade Jaraguá –Goiás, atendendo uma demanda muito grande de clientes, tanto da cidade como das cidades vizinhas.

O banco Bradesco tem uma ampla rede de distribuição, atingindo 68 milhões de clientes, complementada por canais eletrônicos de alto nível de atendimento. A empresa sempre investe em inovação e tecnologia.

CAPÍTULO III

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A empresa pesquisada foi o banco Bradesco da cidade de Jaraguá- Goiás. A pesquisa foi feita através de questionário aplicado aos funcionários da agência bancária. Foram 9 (nove) funcionários entrevistados, através de um questionário composto por 21 (vinte e uma) questões fechadas.

No decorrer da pesquisa, nota-se que, a empresa possui um programa de qualidade marcado pela excelência. Com o objetivo de saber se a empresa promove esses programas já existentes na agência, qual o entendimento dos colaboradores com relação ao programa e analisar a satisfação dos mesmos, a pesquisa foi embasada no colhimento de informações, através do questionário, conforme anexo, junto aos nove funcionários da agência, cujos cargos estão descritos abaixo:

- Um Gerente Geral da agência;
- Um Gerente de Pessoa Física;
- Um Gerente de Pessoa Jurídica;
- Um Supervisor Comercial
- Dois Corretores;
- Um Gerente Assistente;
- Dois Caixas Executivos.

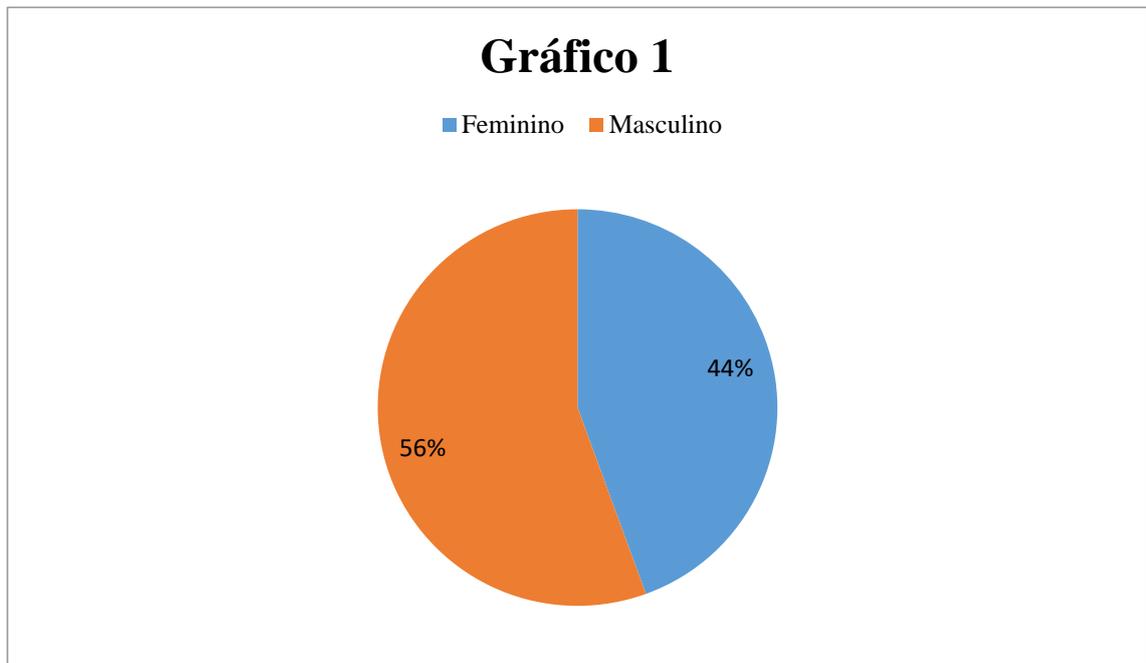
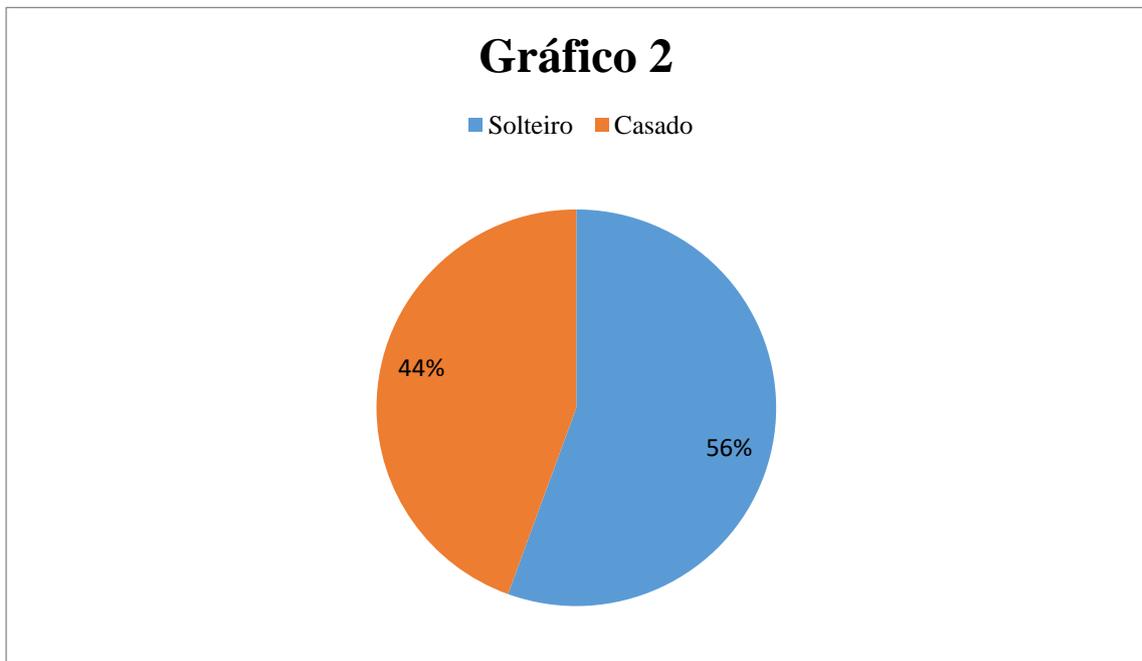


Gráfico 1- Gênero

Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

A partir da análise do gráfico 1, pode-se perceber que a maioria dos funcionários são do gênero masculino. A empresa não prioriza esse tipo de gênero, mas aconteceu por fatores externos.

Gráfico 2- Estado Civil

Fonte:
Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No gráfico 2 analisa-se que a maioria dos funcionários têm como estado civil: solteiro. A empresa não prioriza esse dado, mas acaba se tornando importante, pois pessoas solteiras têm maior disponibilidade para mudar de cidade, está mais apta a mudanças. As casadas passam por dificuldades maiores, por ter que deixar a família e os filhos.

**Gráfico 3- Grau de Instrução e Formação**

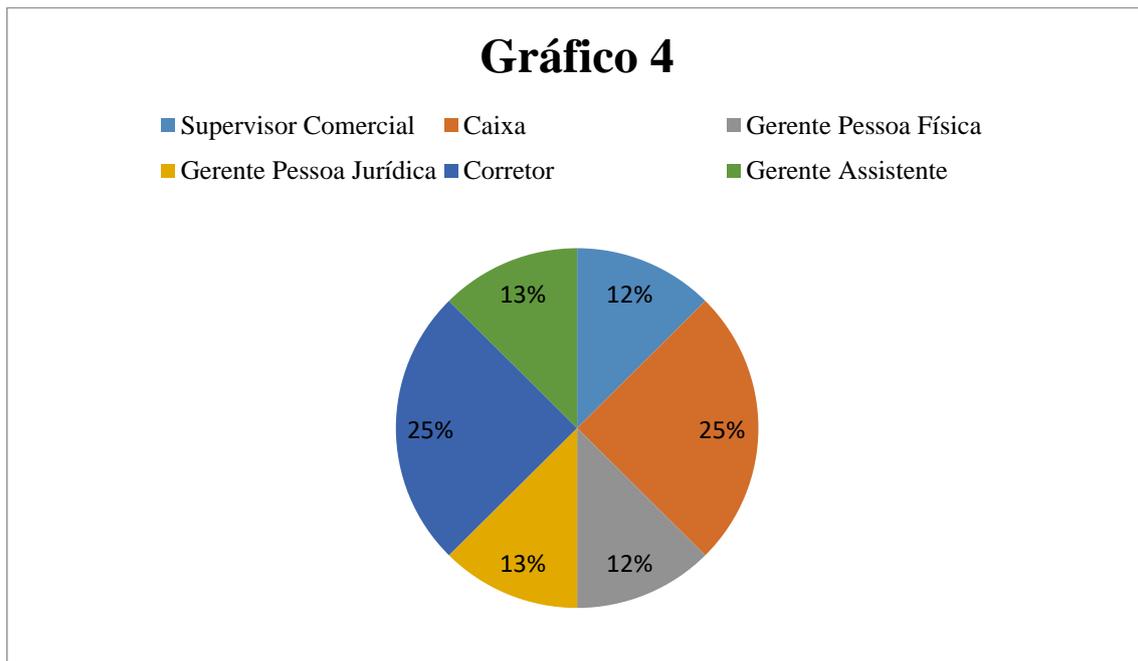
Fonte:
Dados da pesquisa

sa elaborados pela autora,2016.

No gráfico 3, analisa-se que todos os funcionários pesquisados têm formação de ensino superior completo.

Isso é importante, pois um profissional que é formado na área que atua, tem mais possibilidades de crescer profissionalmente e alcançar seus objetivos.

Gráfico 4- Função que Exerce

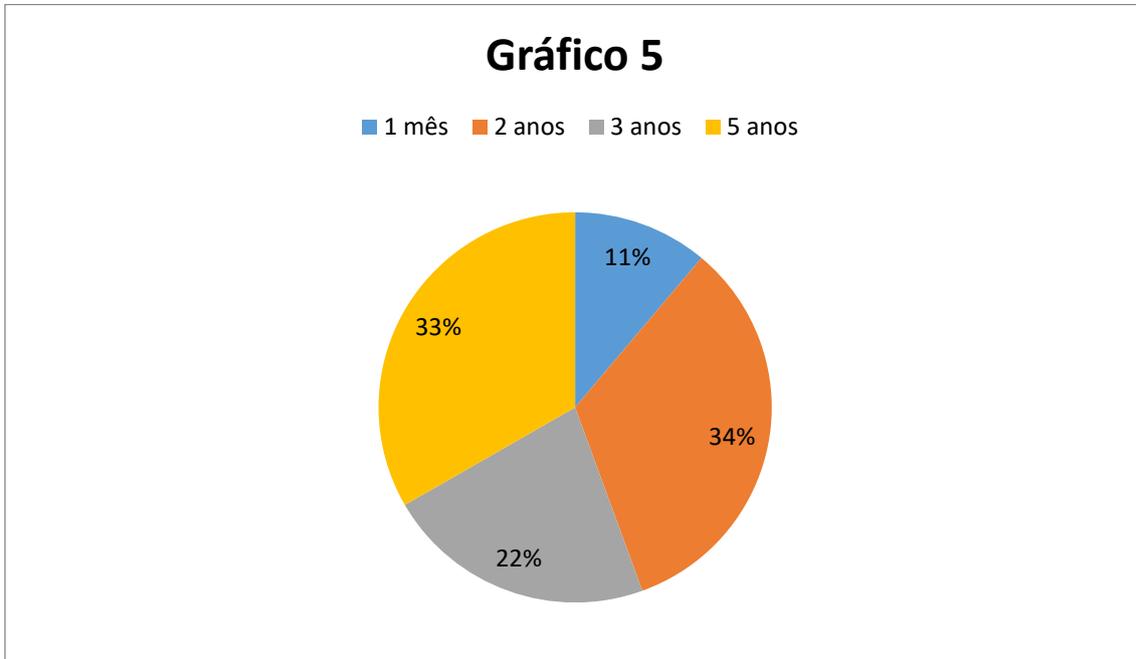


Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No gráfico 4 analisa-se que na agência pesquisada têm 1(um) supervisor comercial, 2 (dois) caixas, 1 (um) gerente de pessoa física, 1 (um) gerente de pessoa jurídica, 2 (dois) corretores, 1 (um) gerente assistente e 1 (um) gerente geral.

Donnellon (p. 4) afirma que “agindo em conjunto, como um grupo, as pessoas conseguem realizar coisas que nenhum indivíduo sozinho jamais poderia realizar.”

Dessa forma, cada um sabe de sua função, então ele deve fazer o possível para cumpri-la corretamente, e não esquecer que todos precisam trabalhar em equipe para alcançar os mesmos objetivos em prol da organização.

Gráfico 5- Tempo de Função

Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No tempo de função que os funcionários exercem no banco, verifica-se que o tempo varia de 1 (um) mês à 5 (cinco) anos.

Observa-se que o tempo de função, em termos gerais, não é muito longo, no máximo até 5 anos, quer dizer que a empresa está sempre mudando os funcionários de função. Isso é importante, pois, o funcionário acaba se tornando proativo, já que passou por muitas funções dentro da agência. Assim, na ausência de um funcionário, o outro pode substituí-lo.

Gráfico 6- Tempo que trabalha no banco



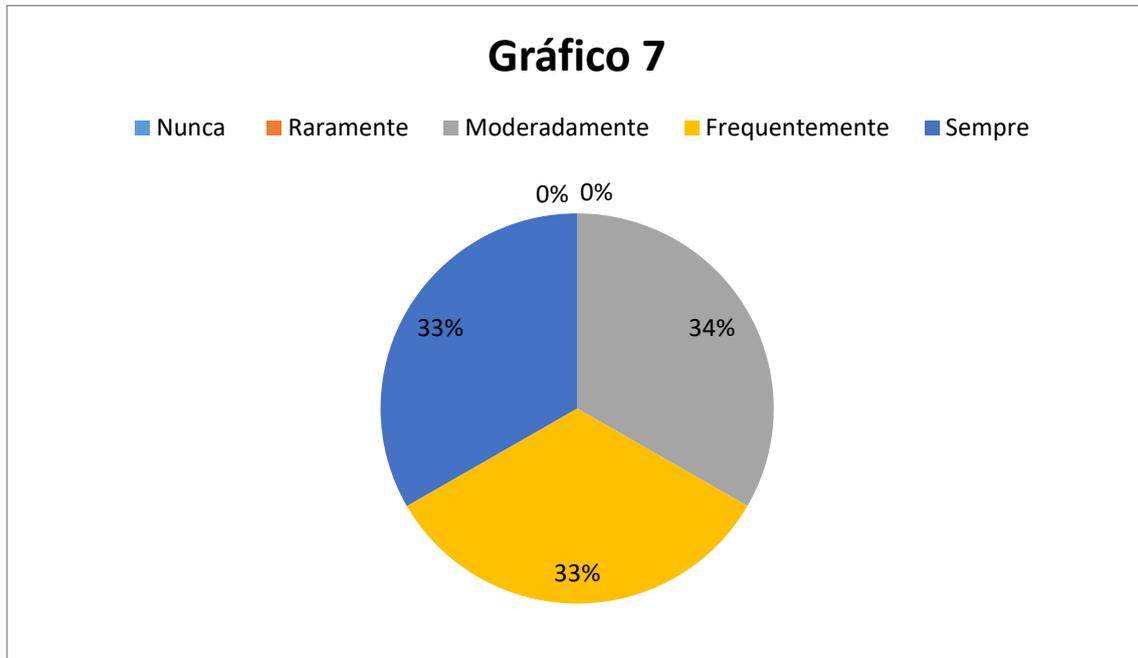
Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

Verifica-se que o tempo que os funcionários trabalham no banco varia de 3 (três) à 11 (onze) anos.

É necessário saber o tempo que os funcionários estão trabalhando na agência, pois aqueles que trabalham há mais tempo, conhece suas metas e objetivos, e com isso, podem passar para os funcionários que estão a menos tempo na organização. Podendo assim, contribuir para o crescimento positivo da agência.

Gráfico 7- Salário de acordo com o mercado

Considerando as atribuições e responsabilidades da sua função, o salário que recebe está de acordo com o mercado de trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

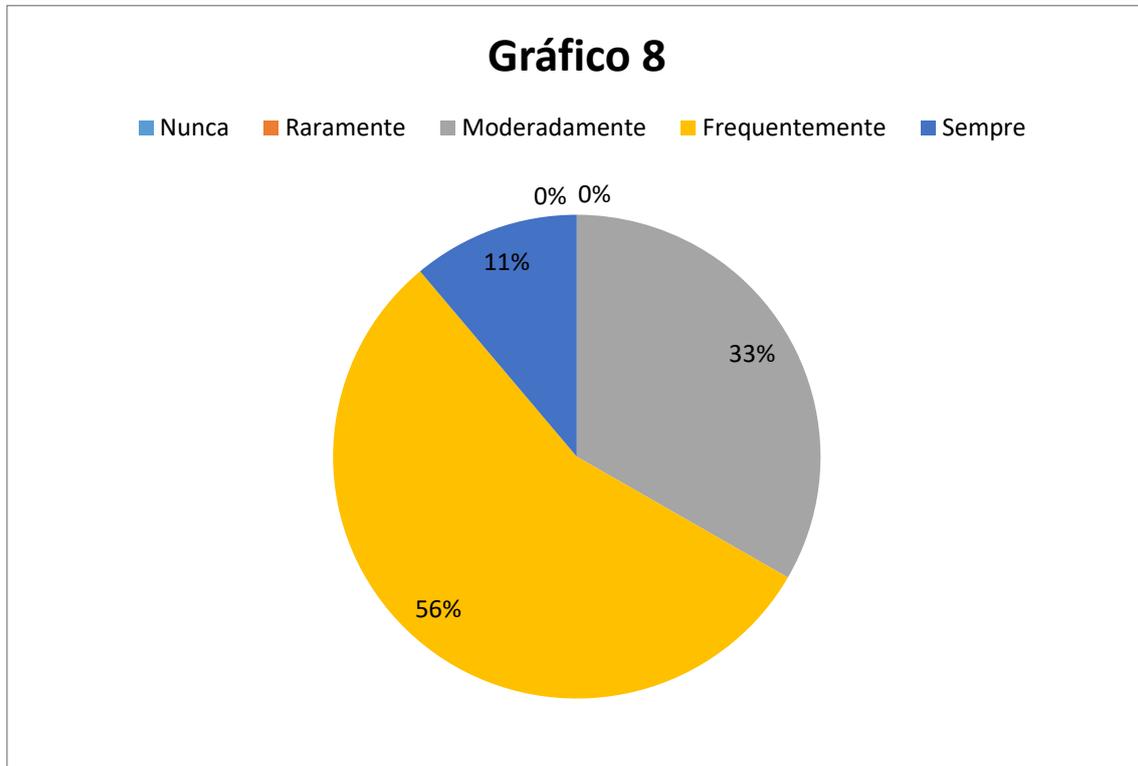
No gráfico 7 33% dos funcionários responderam que o salário sempre está de acordo com o mercado atual, já 33% responderam frequentemente, quer dizer que o salário deles muitas vezes está de acordo com o salário que está no mercado e, 34% dos funcionários disseram que, moderadamente o salário está de acordo com o mercado atual. Ou seja, eles acham que nem sempre o salário que eles recebem está de acordo com mercado de trabalho atual.

Walton (1973, p. 13) afirma que “a adequação e a honestidade do salário e/ou compensações são questões parcialmente ideológicas”.

Nos dias atuais, o salário pode ser um grande motivador para os funcionários, mas existem também, vários outros fatores que podem servir de motivação.

Gráfico 8- Atende as necessidades pessoais com o seu salário

Você consegue atender as suas necessidades pessoais e socioeconômicas com o salário que recebe?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

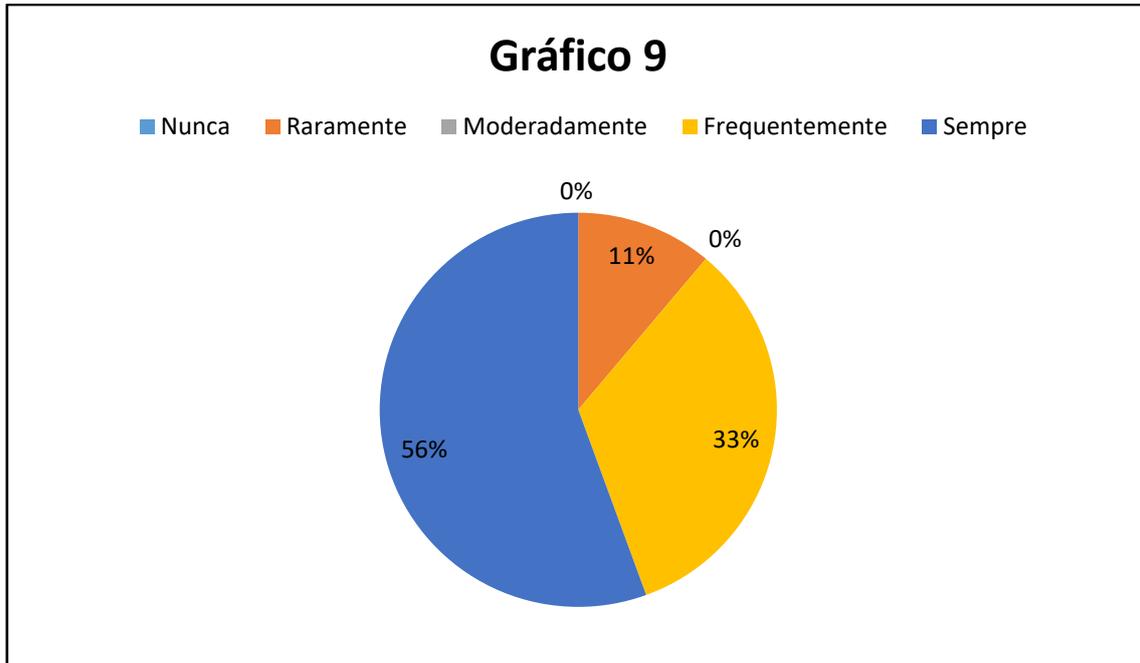
A partir da análise do gráfico 8, pode-se dizer que 56% dos funcionários responderam que frequentemente conseguem atender as suas necessidades pessoais e socioeconômicas com o salário que recebem, ou seja, na maioria das vezes. Já 33% dos funcionários responderam que moderadamente conseguem atender as suas necessidades com o seu salário, de maneira moderada, reduzida. E 11% acreditam que sempre conseguem satisfazer suas necessidades com o salário recebido.

Walton (1973) vê o trabalho, em primeiro plano, como meio do indivíduo ganhar a vida. A compensação recebida pelo trabalho realizado “é um conceito relativo, não um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação” (p. 12).

As pessoas devem estar satisfeitas em primeiro lugar com o seu ambiente de trabalho, com a união entre os colegas, e o salário será apenas um complemento do trabalho realizado.

Gráfico 9- Investimento na carreira

Há investimento em sua carreira, através de cursos e oportunidades de treinamento para o desempenho adequado de suas atividades?



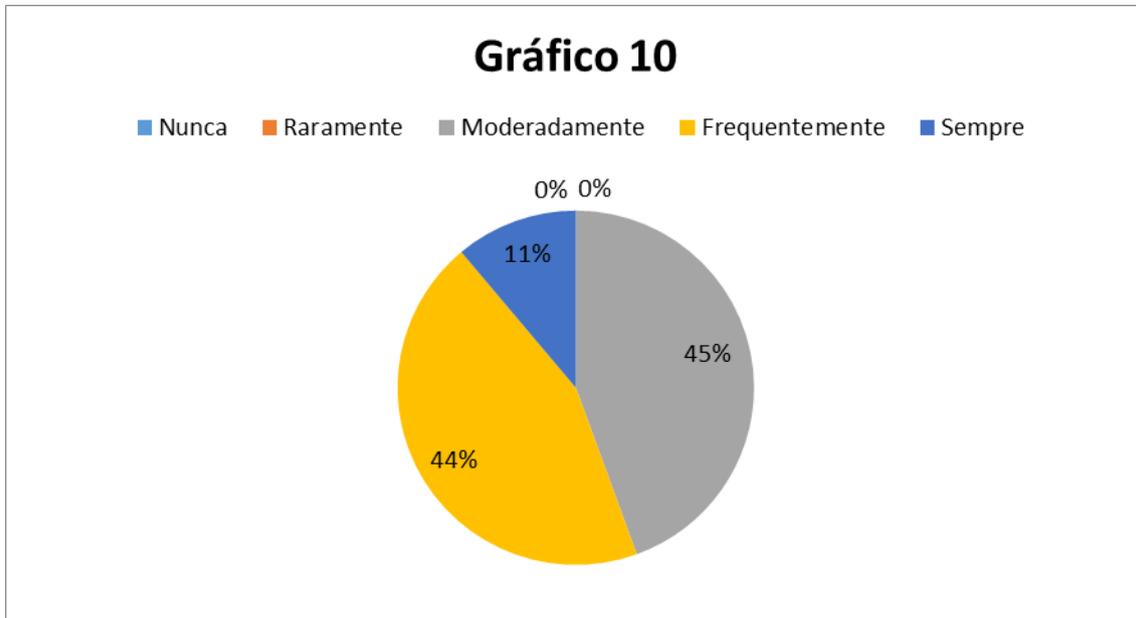
Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

56% dos entrevistados disseram que o banco sempre investe na sua carreira com cursos e oportunidades de treinamento. Outros 33% disseram que de modo frequente há esse investimento na carreira, e 11% responderam que raramente existe o investimento na carreira.

É importante que os funcionários sejam capacitados para exercer sua função em determinado cargo, porém, é necessário também que a empresa invista na carreira desses funcionários, disponibilizando cursos e treinamentos adequados. A maioria dos funcionários busca crescer na vida profissional e pessoal. Para que isto aconteça, a empresa deve dar autonomia e oportunidade, para que ocorra esse crescimento.

Gráfico 10- Carga horária

A carga horária é compatível para o desempenho das tarefas que a sua função exige?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No gráfico 10 verificou-se que 45% dos funcionários acham que a carga horária está moderadamente compatível com as tarefas que a função exige, ou seja, a carga horária está de forma limitada. 44% disseram que a carga horária está compatível de forma frequente e 11% dos funcionários disseram que a carga horária sempre está compatível com o desempenho das tarefas que a função exige.

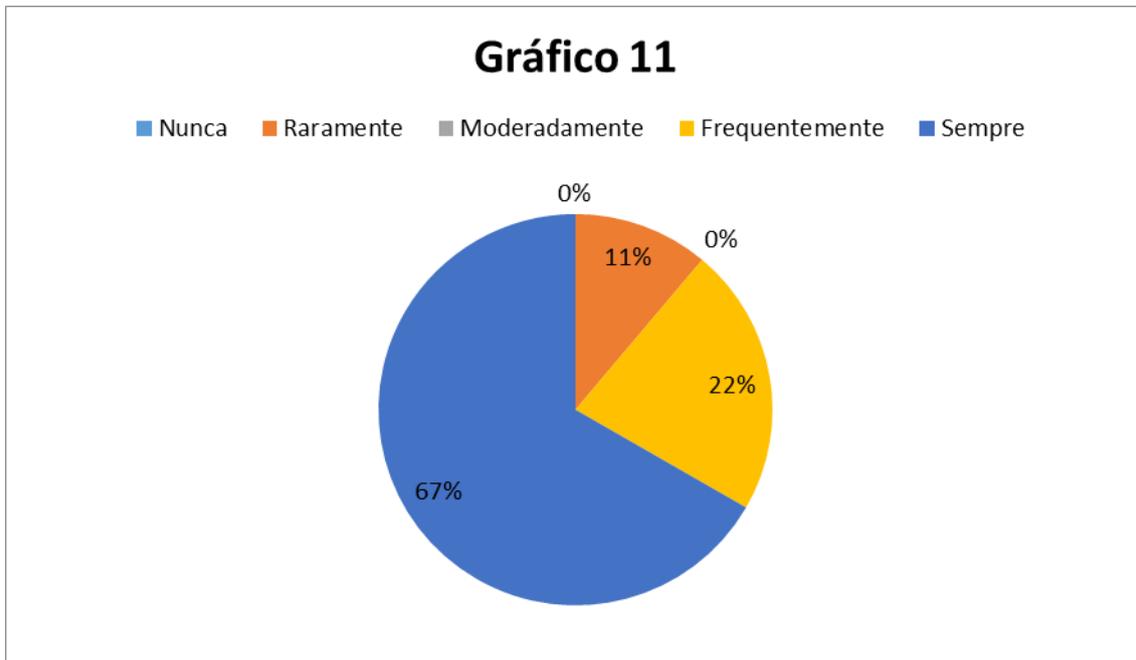
Walton (1973, p.13) cita que:

Horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo risco de doenças e danos; limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade.

A carga horária não pode ser incompatível, pois os funcionários podem se sentir exaustos e conseqüentemente produzir menos do que o normal, pois cada pessoa tem seus limites e é necessário conhecê-los e respeitá-los.

Gráfico 11- Oportunidade para crescimento profissional

A empresa oferece oportunidades para o crescimento na carreira com equidade?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

Observa-se que a maioria dos funcionários respondeu que a empresa oferece oportunidades no crescimento profissional, 22% responderam de forma frequente e 11% disseram que raramente existe oportunidade de crescimento profissional na empresa.

Walton (1973, p. 14) sugere que se trabalhe com:

Aplicação respectiva: a expectativa de usar o conhecimento e as habilidades expandidas e recém adquiridas em atribuições de trabalho futuro;

Desenvolvimento: a extensão em que as atividades atuais de alguém contribuam para manter e expandir sua capacidade antes de levá-lo à obsolescência;

Oportunidades de progresso: a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelos semelhantes membros da família ou associados;

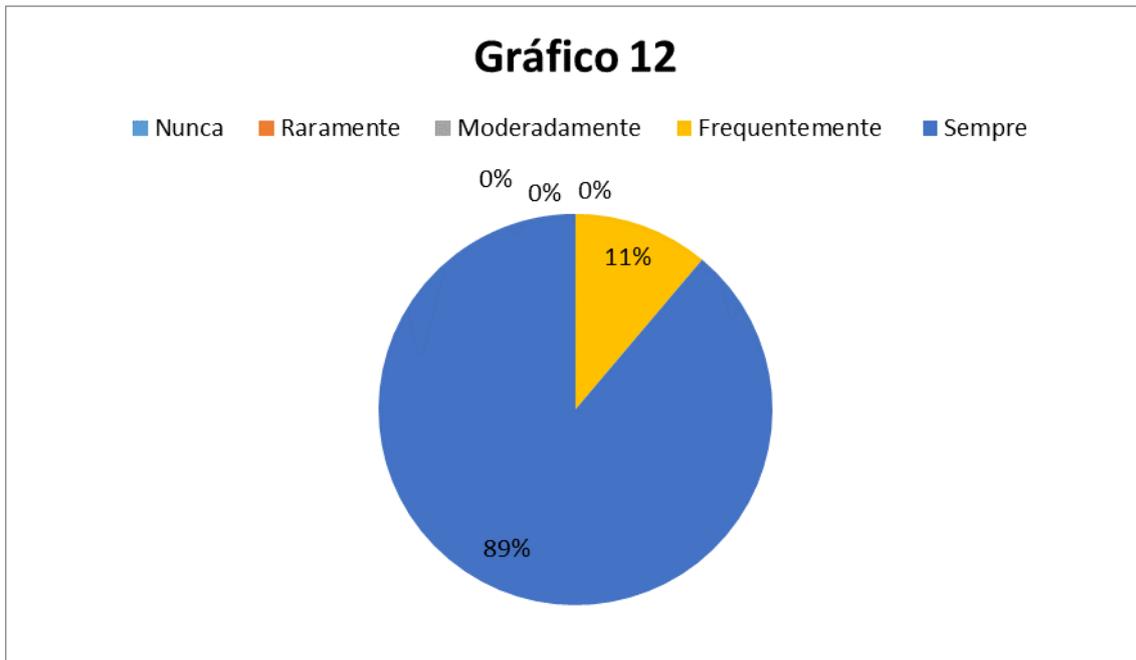
Segurança: a segurança de emprego ou de renda associada ao trabalho do trabalhador.

Esse crescimento profissional pode servir de motivação para funcionários que buscam subir de cargo. Com esse desejo de crescer profissionalmente na empresa, o funcionário poderá ficar mais produtivo, criativo, proativo, capaz de resolver problemas que a empresa enfrenta. Então, esse crescimento profissional é de suma importância para a empresa

e para os funcionários.

Gráfico 12- Respeito e colaboração com os colegas

Existe respeito e colaboração com os colegas de trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No gráfico 12 verifica-se que 89% dos funcionários pesquisados disseram que sempre existe respeito e colaboração com os colegas de trabalho. Já 11% disseram que frequentemente existe esse respeito e colaboração com os colegas.

Schein (1982, p. 130) afirma que “tem-se acreditado que um grupo pode ser mais criativo que os indivíduos isolados, por causa do estímulo que os membros proporcionam uns aos outros”.

É importante que os funcionários respeitem uns aos outros, pois com esse respeito e colaboração eles podem tornar o ambiente de trabalho um local agradável e conseqüentemente poderá alcançar resultados mais positivos para a empresa mais rapidamente.

Gráfico 13- Respeito e colaboração com os superiores

Existe respeito e colaboração com os superiores?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

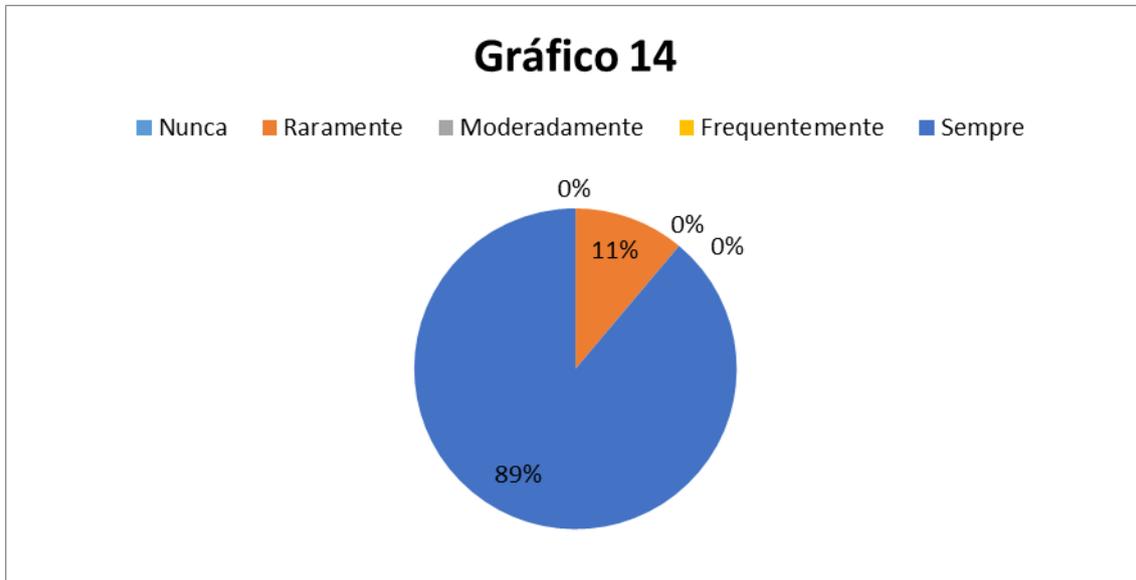
No gráfico 13 analisa-se que todos os funcionários responderam que existe respeito e colaboração com os superiores.

Drucker (1972) vê o gerente atual com a responsabilidade de obter sua melhor qualidade de vida a partir dos objetivos maiores da organização. Este gerente teria ainda a função de induzir tal filosofia em todo o corpo funcional.

E para que uma empresa cresça de forma positiva, é necessário que o líder passe para esses funcionários o respeito, a colaboração, a motivação, para que todos possam trabalhar juntos, buscando alcançar as metas e objetivos da empresa. E, conseqüentemente, o sucesso.

Gráfico 14- Direitos Trabalhistas

A empresa cumpre com seu papel em relação aos Direitos Trabalhistas?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

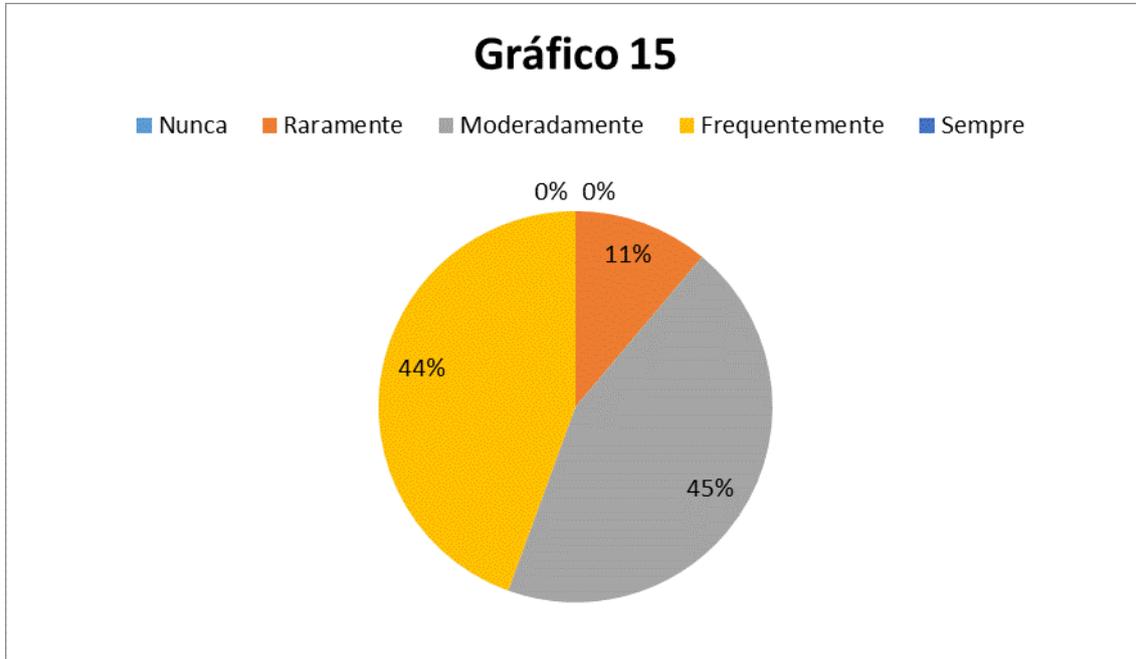
Neste gráfico nota-se que, a maioria dos funcionários respondeu que a empresa cumpre com seu papel em relação ao direito dos trabalhadores.

Para Walton (1973), as normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são vistas como elementos chave para fornecer uma elevada QVT.

Esses direitos são importantes para qualquer tipo de emprego, e devem ser exigidos pelos funcionários, pois é uma forma dos mesmos terem uma segurança, se caso ocorrer algum acidente, ou se for despedido sem justa-causa. É algo indispensável.

Gráfico 15- Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

Existem condições para o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

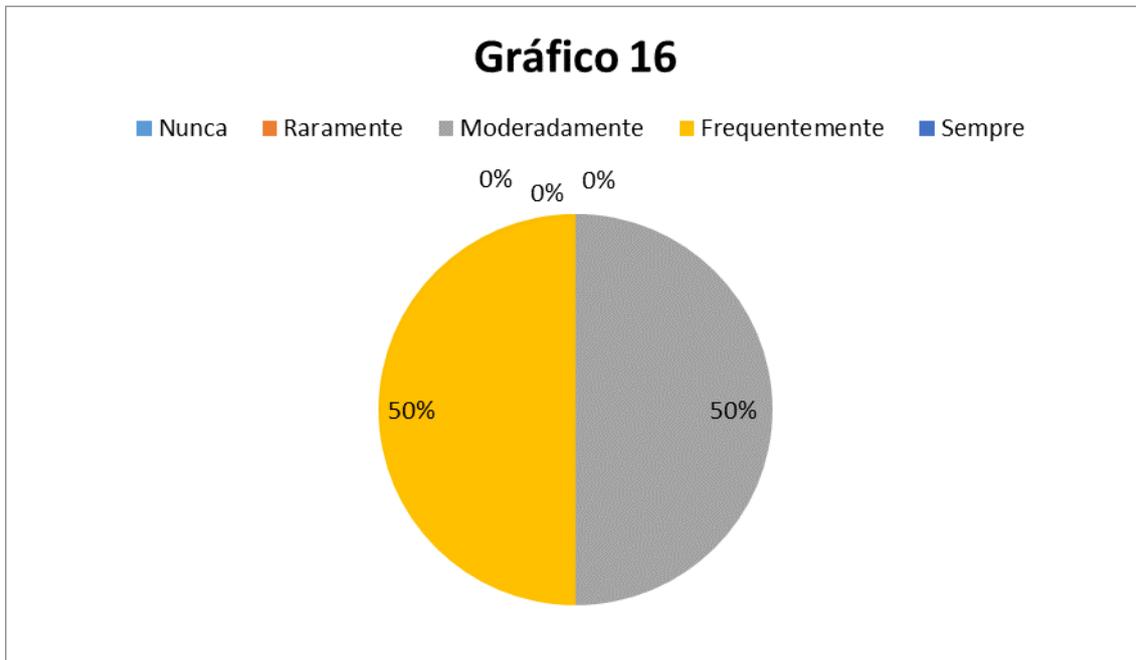
No gráfico 15 observa-se que 45% dos funcionários disseram que de forma limitada podem conciliar a vida social com o trabalho, 44% disseram de forma frequente e 11% responderam que raramente existe equilíbrio entre a vida social com o trabalho.

Sayles e Strauss (1969) afirmam que os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente as sociais. Logo este empregado está mais receptivo e será menos exigente nos seus critérios para receber a satisfação.

No mundo atual, está cada dia mais complicado conciliar a vida profissional com a vida social. Isto porque as empresas tomam bastante tempo das pessoas, e uma pessoa que realmente quer ter uma carreira de sucesso na vida profissional deve dedicar muito do seu tempo para isso. Por outro lado, tem a questão pessoal, que implica estar com a família, filhos. Para que as duas coisas aconteçam de forma saudável, é necessário que os dois lados tenham uma conciliação, ou seja, andem em sintonia.

Gráfico 16- Tempo para realizar atividades sociais e de lazer

Fora do ambiente de trabalho, você tem tempo para realizar atividades sociais e de lazer?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

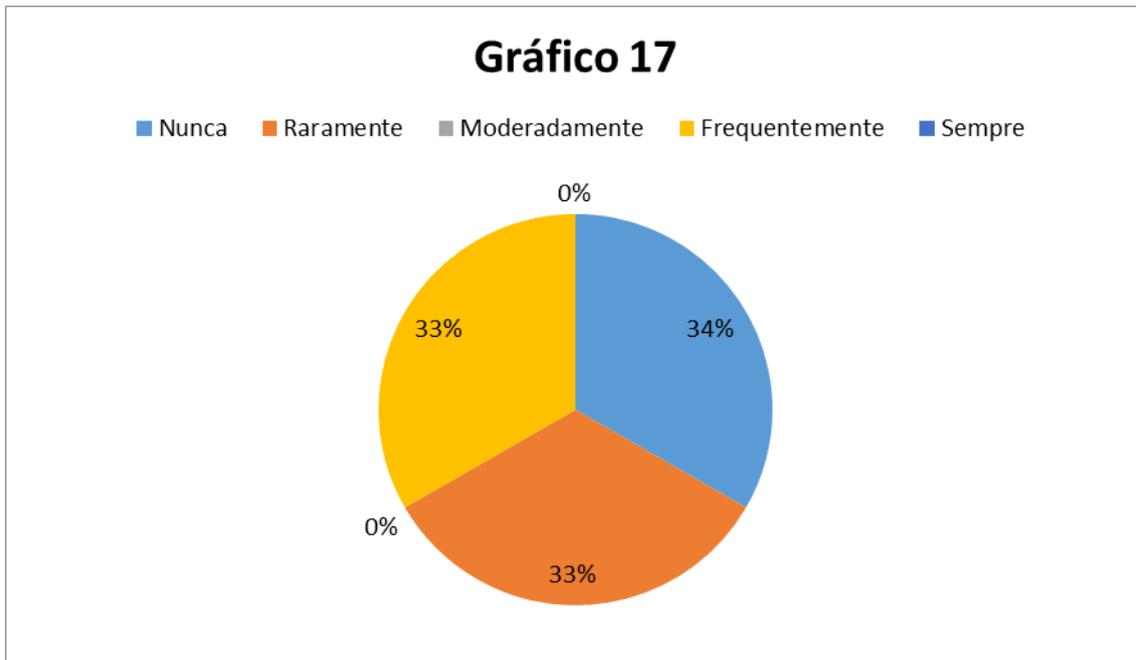
Verifica-se que neste gráfico os funcionários se dividiram. 50% disse que, de forma moderada, tem tempo para realizar atividades sociais e de lazer e os outros 50% responderam que, de forma frequente, conseguem realizar essas atividades.

Para Handy (1978), o trabalho organizacional é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana. E a QVT influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho.

Apesar das pessoas sentirem dificuldade na hora de conciliar vida pessoal com o trabalho, é necessário que elas façam isso. Pois, o trabalho é muito importante na vida das pessoas, mas o lazer também é fundamental para o bem-estar emocional e psicológico do indivíduo.

Gráfico 17- Atividades que promovem a Qualidade de Vida no Trabalho

A empresa proporciona condições para a realização de atividades no horário de trabalho promovendo a Qualidade de Vida no Trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

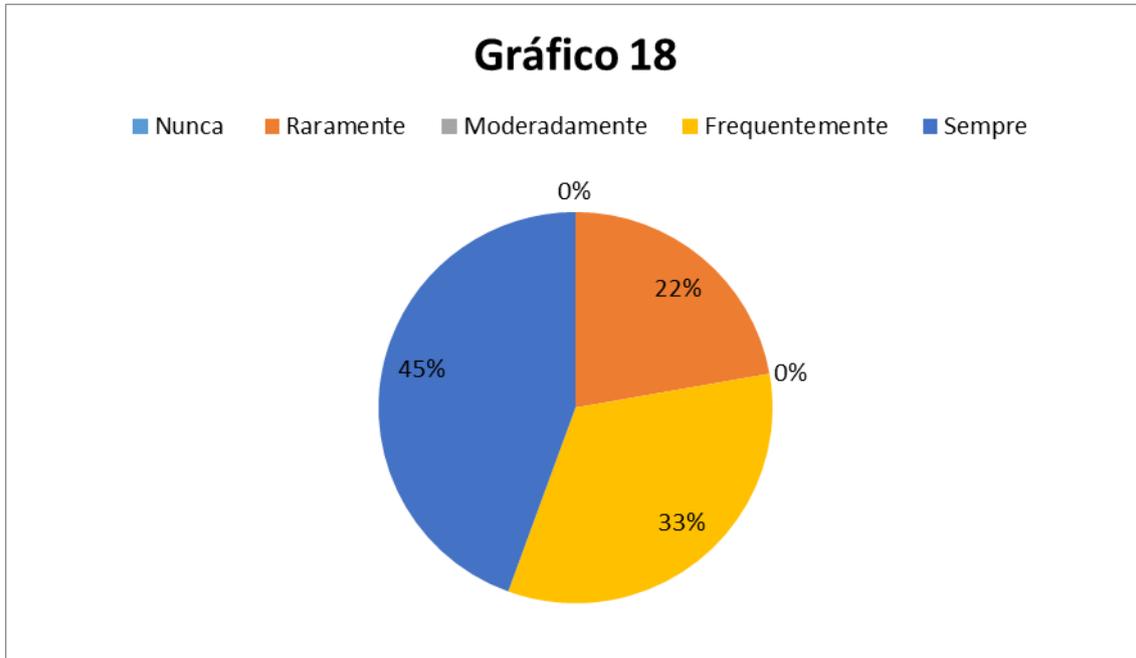
No gráfico 17 verifica-se que 34% responderam que a empresa sempre realiza atividades no horário de trabalho promovendo a Qualidade de vida no trabalho. Já 33% disseram que raramente a empresa promove e 33% responderam que frequentemente há a realização dessas atividades no horário de trabalho.

De acordo com Limongi (2003), QVT apresenta-se como as escolhas de bem-estar no trabalho orientado pela busca e garantia no desenvolvimento de trabalho em sincronia com os objetivos, política e cultura organizacional.

Essa realização de atividades é algo necessário para que os funcionários se sintam importantes e, por isso, pode ser um diferencial competitivo para a empresa. Pois a produtividade do funcionário depende do bem-estar do mesmo.

Gráfico 18- Responsabilidade Social com relação à comunidade

A empresa cumpre com sua função de Responsabilidade social, inserindo-se na busca de soluções para problemas da comunidade?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

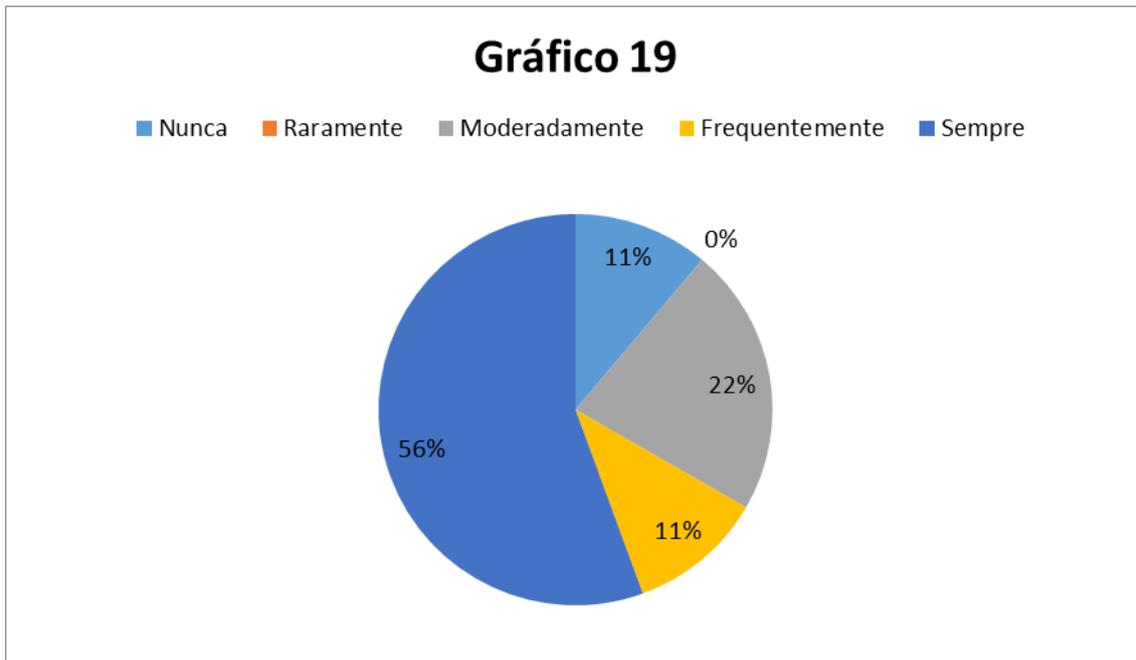
Neste gráfico 45% dos entrevistados responderam que a empresa sempre cumpre com a sua função de responsabilidade social. Os 33% disseram frequentemente e 22% dos funcionários responderam que raramente a empresa cumpre com seu papel de responsabilidade social para resolver os problemas da comunidade.

Oliveira (2003, p.30) afirma que, “o bem estar comum depende cada vez mais de uma ação cooperativa e integrada de todos os setores da economia”.

Essa integração com a comunidade é de suma importância para a empresa, que além de fazer o seu papel social, pode trazer mais clientes para a agência, unir os funcionários com a comunidade, levando consigo o nome da empresa, juntando o útil ao agradável.

Gráfico 19- Reconhecimento da empresa e comunidade

O seu trabalho tem reconhecimento pela empresa e pela comunidade quanto a sua importância?



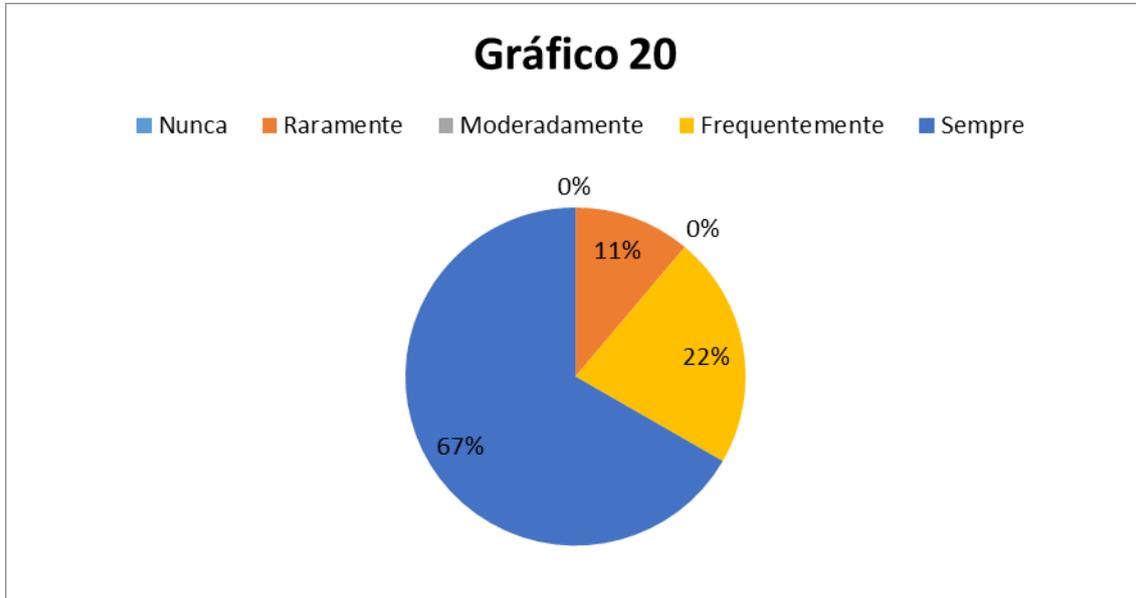
Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

A maioria dos funcionários disse que a empresa tem reconhecimento pela comunidade quanto a sua importância, 22% disseram moderadamente, 11% responderam nunca e os outros 11% responderam frequentemente.

Se a empresa se compromete em resolver os problemas da comunidade, se periodicamente houver essa integração entre comunidade e empresa, conseqüentemente haverá o reconhecimento por parte da comunidade. E isso pode ser um grande diferencial para a empresa.

Gráfico 20- Trabalho em equipe

A empresa estimula o trabalho em equipe?

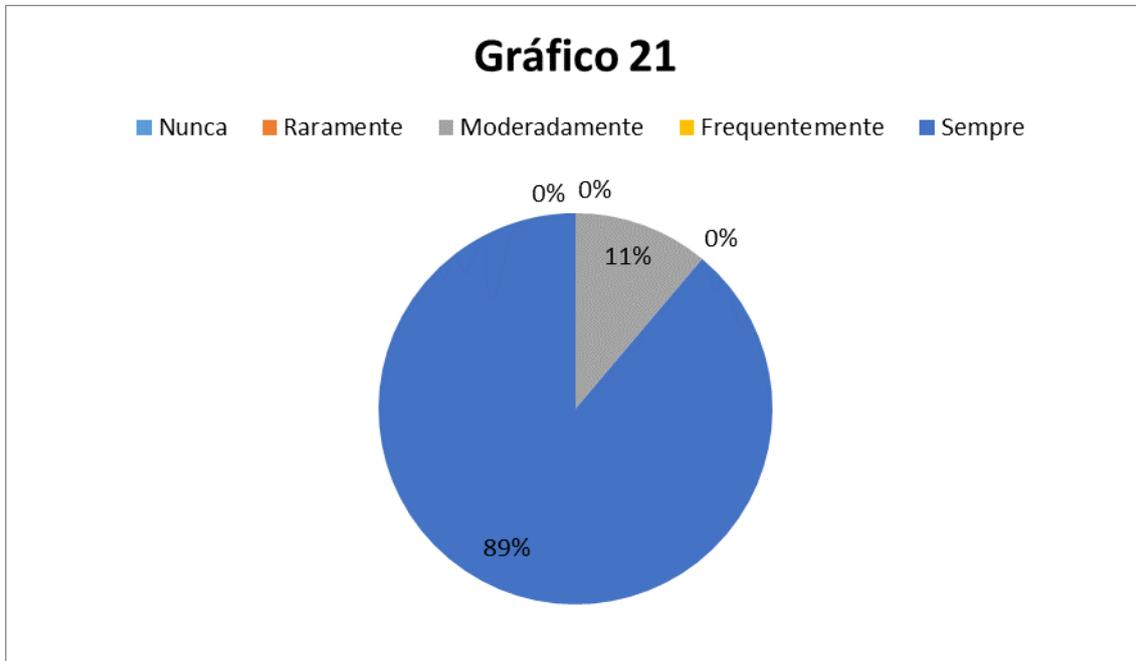


Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

Observa-se neste gráfico que 67% dos funcionários responderam que a empresa sempre estimula o trabalho em equipe, 22% disseram que frequentemente existe essa estimulação de trabalho em equipe, e 11% responderam que raramente a empresa estimula o trabalho em equipe.

Gráfico 21- Orgulho em trabalhar na empresa

Você se sente orgulhoso em trabalhar na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa elaborados pela autora, 2016.

No gráfico 21 89% dos funcionários se sentem orgulhosos em trabalhar na empresa e somente 11% disseram que está moderadamente orgulhoso em trabalhar na empresa. Nota-se que a maioria dos funcionários está orgulhosa de trabalhar na empresa, o que é algo positivo para a organização.

Spector (2004) afirma que a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho, e o quanto as pessoas gostam de seu trabalho.

As pessoas necessitam levar um legado para a vida: elas não devem fazer o que gostam, mas sim gostar do que fazem. A partir do momento que a pessoa gosta do seu trabalho, conseqüentemente, ela está mais apta a mudanças, a se dar bem com os colegas e com o chefe. A grande maioria das pessoas fica mais tempo no trabalho do que em casa, então o trabalho deve ser um lugar agradável, onde elas se sintam bem. Se essa pessoa se sentir bem no trabalho, com o passar do tempo, ela terá orgulho em trabalhar na empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após saber a importância da qualidade de vida no trabalho nos dias atuais, foram feitas várias pesquisas, também busca de informações e questionamentos. O tema é um assunto indispensável nas empresas atuais, que não querem ficar obsoletas.

Com a coleta de informações, por meio de questionário aplicado aos trabalhadores da agência bancária, observou-se que houve algumas insatisfações por meio dos trabalhadores, dentre elas: o salário que recebem, a carga horária, relação do trabalho com a vida pessoal, falta de tempo para realizar atividades sociais e de lazer, realização de atividades que promovam qualidade de vida no trabalho, horário do expediente, responsabilidade social para resolver problemas para a comunidade.

Estes foram alguns pontos destacados como insatisfação para os funcionários da agência. Com relação ao objetivo geral deste estudo, nota-se que o programa de qualidade de vida no trabalho da empresa pesquisada, em algumas questões, não está sendo colocado em prática. Por este motivo, há esse grau de insatisfação dos funcionários. Porém, os mesmos têm conhecimento e compreendem o respectivo programa de QVT que a empresa oferece.

Apesar da insatisfação dos funcionários em alguns pontos, em outros nota-se que os mesmos estão bastante satisfeitos com relação a empresa. Entre eles: investimento na carreira, oportunidades para crescimento profissional, respeito e colaboração com os colegas de trabalho e com os superiores, papel da empresa com respeito aos direitos trabalhistas, reconhecimento pela empresa e comunidade com relação ao trabalho que exercem, estimulação do trabalho em equipe e a grande maioria dos funcionários se sentem orgulhosos em trabalhar na empresa.

De modo geral, a empresa deixa a desejar em alguns pontos, já em outros ela atinge de forma positiva as expectativas dos funcionários. Este programa de QVT é importante para a empresa e para os funcionários, pois quando o funcionário se sente satisfeito no trabalho, isso faz com que ele gere resultados positivos para a organização.

É importante levar em consideração que a agência pesquisada é privada e isso acaba gerando uma insegurança maior nos funcionários, pois diferente de agências públicas que necessitam de concurso, na privada os funcionários correm o risco todos os dias de serem despedidos. Na verdade, eles sofrem uma pressão constante. E com esse programa de QVT que a empresa oferece, os funcionários se sentem mais importantes para a organização, e isso os motiva a correr atrás de resultados positivos para a empresa.

É necessário que a empresa periodicamente faça pesquisas sobre o Programa de QVT, com o intuito de monitorar os resultados positivos e observar aspectos que precisam ser mudados ou melhorados, para, a partir daí, melhor satisfazer as necessidades dos

funcionários. No caso da agência pesquisada, nota-se que ela tem ótimos programas que proporcionam qualidade de vida aos funcionários, mas que nem todos estão sendo aplicados.

Conclui-se que, a qualidade de vida no trabalho busca a humanização nas condições de trabalho, trazendo benefícios aos empregados e empregadores. A empresa deve fazer sua parte com relação ao tema, mas é dever dos funcionários se esforçar para ter um ambiente de trabalho agradável, todos fazendo sua parte e lutando para atingir as metas e objetivos da empresa.

REFERÊNCIAS

- BANCO BRADESCO. **Informações Sobre Qualidade de Vida**. Disponível em: <<http://www.bancodoplaneta.com.br>>. Acesso: 02 nov. 2016.
- BANCO SANTANDER. **Informações Sobre Qualidade de Vida**. Disponível em: <<http://sustentabilidade.santander.com.br/oqueesustentabilidade/Paginas/RelacionamentosComASociedade.aspx>>. Acesso: 05 nov. 2016.
- DEJOURS, Christophe. **O Fator Humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- DONNELLON, Anne. **Liderança de Equipes: Soluções Práticas para os Desafios do Trabalho**. 3. ed. São Paulo: Campos / Elsevier, 2006. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/os-beneficios-do-trabalho-em-equipe-administrar-conflitos-e-a-importancia-do-feedback-nas-organizacoes/43583/>>. Acesso em: 03 dez. 2016.
- DRUCKER, Peter F. **Práticas de Administração de Empresas**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1964.
- FERNANDES, Eda Conde. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FONSECA, J.J. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso: 01 dez. 2016.
- HANDY, Charles B. **Como Compreender as Organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Práticas na Sociedade Pós Industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.
- MAXIMILIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MERLO, A.R.; BARBARINI, N. Reestruturação Produtiva no Setor Bancário Brasileiro e Sofrimento dos Caixas Executivos: Um Estudo de Caso. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre v.14, n. 1, 2002.
- MINAYO, MCS, HARTZ ZMA, BUSS PM. Qualidade de Vida e Saúde: Um Debate Necessário. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 5, n.1. Rio de Janeiro, 2000.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life: perspectives and directions**. *Organizational Dynamics*, v. 11, n.3, p. 20-30, 1983.
- OLIVEIRA, Marco Antônio L. de. **AS8000: O Modelo ISSO 9000 aplicado a responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- PEIXOTO, Antônio Carlos Gomes. **Mapa da Qualidade de Vida ou uma Pequena Viagem ao Mundo dos seus Sonhos!** Rio de Janeiro: QualityMark Ed, 1997.

SAYLES, Leonard R. & STRUSS, George. **Comportamento Humano nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1969.

SHEIN, Edgar. **Psicologia Organizacional**. Rio de Janeiro, Prentice Hall, 1982.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

TRIST, Eric. Planning the First Steps Toward Quality of Working Life in Developing County. In: DAVIS, L & CHERNS, A. B. **The Quality of Work Life**. London Free Press, 1975, p. 78-85.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, jan./mar. 2001.

VILARTA, Roberto; GONÇALVES, Aguinaldo. Qualidade de Vida: concepções básicas voltada a saúde. In: GONÇALVES, Aguinaldo; VILARTA, Roberto (orgs). **Qualidade de Vida e atividade física: explorando teorias e práticas**. Barueri: Manole, 2004.

WALTON, Richard. Quality Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 15, n. , p. 11-21, 1973.