

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ANTÔNIO GILDENE DE MOURA SILVA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
COLABORADORES DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS EM PICOS-PI**

Picos – PI

2013

ANTÔNIO GILDENE DE MOURA SILVA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS
COLABORADORES DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS EM PICOS-PI**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Piauí – UFPI, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Janayna Arruda Barroso , Msc.

Picos – PI

2013

Eu, **Antonio Gildene de Moura Silva**, abaixo identificado (a) como autor (a), autorizo a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar, gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação abaixo discriminada, de minha autoria, em seu site, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, a partir da data de hoje.

Picos-PI, 17 de Abril de 2013

FICHA CATALOGRÁFICA
Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí
Biblioteca José Albano de Macêdo

S586a Silva, Antonio Gildene de Moura.
Avaliação da qualidade de vida no trabalho das agências bancárias em Picos-PI /
Antonio Gildene de Moura Silva. – 2013.
CD-ROM : il. ; 4 ¾ pol. (79 p.)

Monografia(Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí. Picos-PI, 2013.
Orientador(A): Prof. Msc. Janayna Arruda Barroso

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Produtividade. 3. Ambiente de Trabalho. I. Título.

CDD 658.3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS – CSHNB


PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE MONOGRAFIA DE GRADUAÇÃO DE

ANTÔNIO GILDENE DE MOURA SILVA

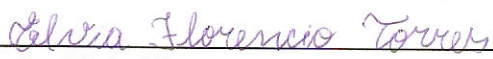
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES
DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS PICOS, PIAUÍ.

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera a discente **APROVADO**.

Picos (PI), 10 de abril de 2013.



Profa. Janayna Arruda Barroso, MSc. (Orientadora)



Profa. Elvia Florêncio Torres Ximenes MSc. (Membro)



Prof. Gustavo Picanço Dias MSc. (Membro).

Dedico esta monografia, a Jesus Cristo, A minha família que sempre esteve comigo, ao meu amigo Reginaldo que sempre me ajudou quando mais precisei para continuar na luta sem desistir da batalha e permanecer perseverante. Como uma pessoa que sempre me aconselhou a ser firme e não desistir.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e ao Senhor Jesus Cristo por sempre está comigo nos momentos bons e ruins, aos irmãos de fé que sempre me ajudaram para que eu continuasse lutando para vencer os obstáculos na vida.

Agradeço aos meus amigos que me ajudavam com conselhos para que eu nunca desistisse de lutar.

Agradeço a minha mãe D. Francisca, por ser uma pessoa muito importante em toda a minha vida.

Agradeço a meu pai, pelo apoio que oferecia nos momentos de dificuldades para continuar lutando para superar as barreiras que a vida impõe.

“Paciência e perseverança tem o efeito mágico de fazer as dificuldades desaparecerem e os obstáculos sumirem.”

Jonh Quincy Adams

Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível, e de repente você estará fazendo o impossível.

São Francisco de Assis

RESUMO

O trabalho tem por objetivo avaliar os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho adotado pelas agências bancárias de Picos-PI. Para isso foi avaliada a qualidade de vida no trabalho dos funcionários das agências bancárias em Picos – PI. Pois a pressão por resultados, as metas a serem atingidas e as exigências em excesso não está relacionada apenas com as organizações bancárias. Varias classes de profissionais suportam os efeitos destas medidas de administração. A necessidade de qualidade de vida vem se tornando cada vez mais explícita. Faz parte do direito do trabalhador conviver em um ambiente que lhe proporcione satisfação e o motive a trabalhar sempre da melhor forma possível. O ambiente e as relações existentes em um convívio social devem estar alinhados com saúde ocupacional e bem estar. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, cujos dados foram coletados por meio de um questionário estruturado, junto a 36 colaboradores das instituições financeiras da cidade de Picos. Os resultados da pesquisa indicam, quanto aos critérios adotados pelas agências bancárias de Picos em relação à QVT, que os sujeitos da pesquisa percebem a importância da QVT para que se tenham ambientes de trabalho mais humanos, agradáveis e saudáveis. Por outro lado, as organizações devem adotar medidas para melhorar a QVT de seus funcionários com a consciência de que o funcionário motivado, satisfeito, integrado e saudável garante maior produtividade no desempenho de suas atividades.

Palavras-chave: QVT. Produtividade. Ambiente de trabalho.

ABSTRACT

The work aims to evaluate the criteria for quality of life at work adopted by the banks of the Picos-PI. For it was evaluated the quality of life in the work of the officials of the bank branches in Picos-PI. Because the pressure for results, the goals to be achieved and the excess is not related only with banking organizations. Several classes of professionals support the effects of these measures. The need for quality of life is becoming increasingly explicit. Part of the worker's right to live in an environment that will provide satisfaction and motive to always work in the best possible way. The environment and the relationships that exist in a social interaction should be aligned with occupational health and well-being. It is a quantitative research, whose data were collected by means of a structured questionnaire, with 36 employees of financial institutions. The search results indicate, as the criteria adopted by banks in relation to QVT peaks, that the research subjects perceive the importance of QVT to have more humane work environments, pleasant and healthy. On the other hand, organizations must take steps to improve the QVT of their employees with the awareness that the employee motivated, satisfied, healthy and integrated ensures greater productivity in the performance of its activities.

Keywords: QVT. Productivity. Work environment.

SUMARIO

CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO	11
1.1 Formulação do problema.....	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Geral	12
1.2.2 Específicos.....	12
1.3 Justificativa.....	13
CAPÍTULO 2- REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1 Evolução Histórica da QVT.....	15
2.1.1 Aspectos históricos da QVT	15
2.1.2 Modelo de QVT de Walton	18
2.2 O Trabalho e a Qualidade de Vida	20
2.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Perspectivas	22
2.2.2 O grande desafio: estresse e organização.....	24
2.2.2.1 Plano de Carreira.....	26
2.2.2.2 Jornada de Trabalho.....	27
2.2.2.3 Relacionamento interpessoal no trabalho.....	28
2.2.2.4 QVT versus Produtividade.....	30
CAPÍTULO 3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	32
3.1 Caracterização da Pesquisa.....	33
3.3 Universo e Amostra	34
3.4 Instrumentos de Coleta de Dados	34
3.5 Estratégia de Tratamento dos Dados	35
CAPÍTULO 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	66
REFERÊNCIAS.....	69
APÊNDICE A	74

CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO

Atualmente, os aspectos relacionados à economia, ao social, cultural e política, é um acontecimento irreversível em todo o mundo e este fato influencia completamente no dia-a-dia das empresas, que têm na concorrência parâmetros para conseguir condições elevadas de qualidade e produtividade como modo de se manterem num mercado altamente ativo. Esse fenômeno determina que o colaborador tenha a necessidade de conseguir indicadores cada vez mais elevados de produtividade e se percebe a importância de ter a qualidade de vida no trabalho (QVT).

A partir do momento em que é essencial a QVT, as empresas e a sociedade precisam estar atenta para saber se os seus funcionários estão tendo qualidade de vida no local de trabalho, existe a necessidade de possuir uma atenção maior as pessoas que trabalham nas instituições financeiras, pois a persistência em conseguir as metas e as finalidades para adquirir lucro para as organizações e que tem reflexo em seus colaboradores com tendência a ter problemas com a saúde física e psicológica. É fundamental para o funcionário trabalhar num ambiente em que há uma preocupação não somente com seu desempenho para atingir os resultados almejados pela empresa, mas também com seu bem estar tanto físico como intelectual, desse modo é favorável ao funcionário e a empresa da qual é prestado o serviço, (DUARTE; BORIN; ALMEIDA, 2010).

Nas agências bancárias a administração é fundamentada em metas que consiste em manter e conquistar novos mercados com o proposito de elevar os ativos da instituição. Essas metas estabelecidas são passadas para os funcionários que são pressionados para alcançar os resultados e a melhorar a sua produtividade.

Dessa forma, os bancos devem valorizar o capital humano com a melhoria nas condições de trabalho através de programas de QVT que tragam bem estar total para o funcionário na execução de suas atividades com satisfação e que tem como consequência o avanço na produtividade e nos resultados em momento ágil, na concretização de metas e propósitos estabelecidos pela organização.

Hoffman (2007, p. 9-10), ressalta a importância do capital humano para as organizações, uma vez que:

As pessoas são as principais responsáveis pelas revoluções ocorridas no trabalho. Não é de hoje que as empresas estão percebendo que são elas, as pessoas, o maior capital que as organizações possuem. São os funcionários que fazem tudo acontecer, e podem determinar o progresso ou a falência de uma empresa. Assim, a preocupação com a QVT torna-se cada vez mais evidente e necessária.

Segundo o autor as empresas estão notando que precisa valorizar seus colaboradores por meio dos programas de QVT. O capital humano é que pode definir o sucesso ou fracasso da empresa. Nesse sentido, é importante que a QVT seja indispensável para as pessoas.

1.1 Formulação do problema

A melhoria das condições de trabalho tem influência na produtividade dos funcionários, e nos resultados conseguidos pelas organizações. A QVT é importante para ajudar na conciliação da carreira profissional com a vida pessoal, ambos abordam os aspectos relacionados a proporcionar o bem-estar total do funcionário para exercer com satisfação suas atividades. Por isso é essencial que as organizações bancárias elaborem um estudo detalhado para investigar as razões da insatisfação dos trabalhadores, tanto relacionado à sua vida familiar como até mesmo na vida social e na profissional necessitam ser observadas, e constatando que as mesmas têm relação com a execução de suas funções no local de trabalho (QUEL, 2010). Neste contexto, surgem o seguintes questionamento: Quais os critérios adotados pelas agências bancárias de Picos em relação a QVT?

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

- Avaliar os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho adotados pelas agências bancárias em Picos-PI.

1.2.2 Específicos

- Investigar a existência do programa de qualidade de vida no trabalho dos funcionários das agências bancárias em Picos;

- Identificar os critérios de QVT implementados pelos bancos na cidade de Picos – PI;
- Verificar os benefícios proporcionados pela QVT para melhorar o ambiente de trabalho nas instituições financeiras da cidade de Picos-PI.

1.3 Justificativa

Escolha deste tema é importante por ser discutido na sociedade em geral, pois a pressão por resultados, as metas a serem atingidas e as exigências em excesso não está relacionada apenas com as organizações bancárias. Varias classes de profissionais suportam os efeitos destas medidas de administração. Por isso é fundamental a adoção de QVT por sua eficiência na melhoria da qualidade de vida dos funcionários que ficam satisfeitos no local de trabalho e passa a adquirir um nível de confiança interna, elevando a sua produtividade e do grupo, a comunicação fica muito melhor e isso reflete no atendimento ao cliente que sai satisfeito com a qualidade do serviço prestado.

A sociedade também se favorece com trabalhadores determinados, motivados e satisfeitos com o trabalho que estão realizando, oferecendo um atendimento com qualidade e satisfazendo os clientes, e compreendendo que funcionários que exercem suas tarefas permanecendo desanimados, sem disposição, inseguros e com preocupações pessoais, transferem para os clientes uma imagem negativa da empresa.

A melhoria no relacionamento da organização com seus colaboradores e os indicadores que mostra a satisfação dos colaboradores por meio da QVT, com esses dois aspectos proporciona à organização vantagens como: a diminuição de custos, o desenvolvimento na produtividade e na qualidade, a diminuição do absenteísmo, melhoria na transferência de informações e da imagem da organização perante o mercado competitivo. Para os colaboradores pode se citar vantagens como: energia, disposição, comprometimento, admiração e orgulho, segurança, desenvolvimento individual, profissional e social (OLIVEIRA, 2008).

A relevância do trabalho para o meio acadêmico reside no fato de que o tema se encontra em evidência e evoluindo no contexto das organizações e, por isso mesmo, despertando para a necessidade de realização de novas pesquisas, que

possam apresentar novas variáveis para novos estudos, dependendo do contexto estudado.

CAPÍTULO 2- REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Evolução Histórica da QVT

2.1.1 Aspectos históricos da QVT

O Taylorismo iniciou com a verificação do trabalho dos operários. Desta forma ele procurava ter uma maior rentabilidade do serviço dos operários em menos tempo sem aumentar os custos de fabricação. O operário não possuía qualificação e não tinha oportunidade para aprender outras funções por falta de interesse das empresas. Ele era visto como uma máquina e não tomava iniciativas para mudar as condições de trabalho por encontrar-se vinculada as regras e procedimentos dos seus superiores. A desvalorização do trabalhador causava o aumento das faltas e das demissões na fábrica. Com a insatisfação do operário determinava uma queda no rendimento da fábrica. (SANTOS et al 2012)

Desta forma é evidente que naquele tempo, não havia a ideia de QVT, em que um de seus objetivos é a de proporcionar ao trabalho uma situação favorável para o bem estar no ambiente de trabalho com o proposito de deixar o trabalhador numa situação que ofereça a satisfação para exercer bem suas tarefas e sendo produtivo para ajudar a empresa. Havia era a preocupação de fazer o trabalhador produzir cada vez mais para elevar os lucros com o aumento da produção na empresa.

A escola das relações humanas combatia as práticas do taylorismo que ensinava que o homem possuía disposição para trabalhar, pois era induzido por recompensas salariais e prêmios para melhorar o seu desempenho na organização e como consequência o aumento da produtividade. essa escola começou a entender que a satisfação humana no ambiente de trabalho é importante para a produtividade. Vários aspectos como sentimentos, condutas e o relacionamento no trabalho foram analisados, e que tem influência no rendimento das pessoas na organização. O homem deixa de ser considerado como um ser econômico e passa a se torna uma pessoa social. (PICCOLI, 2009)

A teoria comportamental tinha como finalidade o estudo do comportamento individual das pessoas para compreender suas condutas e necessidades e situação que motiva certa atitude ou comportamento de modo correto, entender o comportamento de cada pessoa é fundamental para a utilização da motivação como

algo importante para a melhoria da qualidade de vida na empresa. Desse modo as teorias de Maslow, Herzberg e McGregor são importantes para as precisões das condutas das pessoas no ambiente de trabalho. (FERRO, 2008)

Segundo Marques; Borges e Adorno (2008, p. 72) sobre os aspectos históricos da QVT, os autores acrescentam a seguinte afirmação:

Estudos específicos sobre QVT iniciaram-se, na década de 50, sendo um dos pioneiros Eric Trist e seus colaboradores no Instituto Tavistock de Londres. Na década seguinte tais estudos são impulsionados por cientistas e dirigentes interessados em melhores formas de realizar o trabalho, admitindo a conscientização dos trabalhadores e o aumento da responsabilidade social da empresa. O conceito, além de englobar aspectos legais de proteção ao trabalhador, atendimento a suas necessidades, humanização do trabalho e responsabilidade da empresa de conceder condições favoráveis ao trabalhador para o cumprimento das tarefas, inclui aspectos tecnológicos, psicológicos e sociológicos.

Os estudos realizados por Eric Trist que juntamente com seus colaboradores foi fundamental para os estudos sobre QVT e serve como modelo para as melhorias no local de trabalho com mudanças na forma de executar as atividades que favorece aos colaboradores. Essas pesquisas contribuíram também para atender as necessidades dos colaboradores e para a empresa perceber que essas modificações no modo de realizar o trabalho com melhorias na QVT são favoráveis para a empresa.

Os estudos concretizados em relação à motivação das pessoas na organização são importantes para ressaltar a teoria sobre a motivação de Maslow. Ele fez uma pirâmide que mostrou que as necessidades humanas são definidas em uma hierarquia que expõe as necessidades humanas em graus hierárquicos. A pirâmide é formada pelas necessidades básicas e principais. Mas, é visível que não são todas as pessoas que conseguem atingir o ponto mais alto da pirâmide. Isso acontece, pois a satisfação de um grau baixo de necessidades é indispensável para o aparecimento de um grau elevado da conduta do indivíduo. Desse modo, é importante entender que algumas pessoas estão motivadas a buscar atingir as necessidades de realização pessoal que é chegar ao auge da pirâmide, outros prosseguem nas necessidades de ter segurança ou de possuir aceitação pelo grupo e alguns indivíduos pode até chegar a atingir a autoestima, enquanto muitos não atingem inteiramente a satisfação das necessidades básicas. (PINTO, 2009)

Segundo Rosa (2012, p. 15) complementa com a seguinte afirmação:

A grande contribuição de Maslow para as organizações e para o movimento de QVT foi alertar os gestores para o fato de que as necessidades humanas não são apenas de ordem econômica; mas, também, sociais e psicológicas. Assim, não são apenas as condições de trabalho e a remuneração que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, mas aspectos muito mais profundos, como aceitação no grupo, orgulho, identificação com seu trabalho, auto-estima e auto-realização são itens importantes para a satisfação do trabalhador. Importa ressaltar que as organizações têm condições de satisfazer muitas dessas necessidades, fazendo com que seus membros alcancem uma boa qualidade de vida e sintam-se comprometidos com seu desenvolvimento contínuo.

Para o autor a ideia de satisfazer necessidades das pessoas somente com remuneração e as condições de trabalho para ter influencia qualidade de vida para os trabalhadores não é suficiente para uma boa qualidade de vida, mas vários pontos que são importantes como: reconhecimento, respeito, aceitação, ter responsabilidade pelos resultados, trabalho criativo, participação nas decisões, confiança são alguns componentes que ajuda na autoestima e auto realização para contribuir na melhoria da satisfação do trabalhador.

A teoria de McGregor sobre a motivação humana no local de trabalho é mostrada com dois modos opostos: a teoria X que menciona que as pessoas não tem motivação para exercer suas atividades na função que ocupa na organização. As pessoas são movidas por prêmios e recompensas materiais, e procuram se conservar produtivas por causa do medo de ser demitidas. Elas são pressionadas para alcançar os resultados que foram planejados pela a organização. Nessa teoria os trabalhadores participam raramente com ideias para a tomada de decisão. Já a teoria Y as pessoas são determinadas e executam bem suas tarefas no trabalho e com disposição aceitam os desafios que aparecem no trabalho e sem medo de falhar na execução de sua função no trabalho. Essa teoria mostra um trabalhador que é comprometido com os objetivos propostos pelos superiores e não necessita ser forçado para seguir as normas da organização. (BEDRAN-JÚNIOR, 2009)

A pesquisa realizada por Herzberg para analisar o comportamento dos funcionários na organização foi fundamental para o desenvolvimento da teoria dos dois fatores. A propósito dessa teoria era averiguar os motivos que levava o funcionário a uma satisfação duradoura e ao mesmo tempo o que ocorria para que ele permanecesse insatisfeito no seu trabalho. Para Herzberg os fatores higiênicos

por si só não vai aumentar a satisfação do indivíduo, pois o contentamento é apenas passageiro. Já os fatores motivacionais são importantes para fazer o indivíduo exercer suas atividades com satisfação na função que ocupa na organização. (RAMALHO, 2010)

2.1.2 Modelo de QVT de Walton

Atualmente, O modelo de QVT de Walton é importante para verificar por meio dos colaboradores as suas necessidades e as da organização que precisa analisar como se encontra o grau de satisfação dos colaboradores para adotar medidas para melhorar a QVT. O parâmetro que a empresa utilizar para analisar como se encontra o grau de satisfação do colaborador vai ajudar na aplicação de procedimentos para realizar um diagnóstico sobre a QVT. Dessa forma o investimento em QVT vai gerar benefícios tanto para a empresa como para o trabalhador.

Quadro 1 - Dimensões de Walton para QVT

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
Compensação justa e adequada	Remuneração adequada Eqüidade interna Eqüidade externa
Condições de trabalho	Ambiente físico Jornada de trabalho
Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Feedback do trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento pessoal Possibilidade de carreira Estabilidade no emprego
Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Habilidade social

Constitucionalismo	Valores Comunitários Direitos trabalhistas Privacidade Liberdade de expressão Normas e rotinas
Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho
Relevância social do trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade social pelos serviços Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton *apud* Medeiros (2007, p.29).

Para Walton (1973, *apud* FERNANDES 1996), algumas empresas atuam de um modo que prejudica seus serviços e isto atinge a autoconfiança de seus colaboradores. Se o colaborador não entende que sua atividade é importante, já não notará perspectivas de consideração pelo mesmo. Segundo ele a QVT precisa ser determinada de acordo com o nível de satisfação do colaborador com os aspectos da melhoria no ambiente de trabalho por meio da QVT.

A avaliação da QVT como uma ferramenta para ser utilizada para verificar o nível de satisfação dos colaboradores no seu local de trabalho. É importante utilizar uma estratégia para averiguar como está o clima organizacional, seus métodos e valores e se a QVT está trazendo satisfação fora da organização. Os esforços na adoção dos programas e planos estão sendo realizados para oferecer melhores condições de trabalho com a preocupação com a saúde física e psicológica do colaborador, e com a certeza de que os programas de QVT contribuem para levar melhorias no desempenho da organização.

Na concepção de Walton (1973), as organizações devem oferecer a seus colaboradores as chances para exercer as suas aptidões e com autonomia para buscar informações em relação a todo processo que envolve o trabalho. Para o autor um ambiente de trabalho que não tem liberdade para raciocinar sobre um modo de realizar os diferentes serviços, pode ocasiona os efeitos que não são favoráveis para o colaborador.

Através deste modelo, a organização deve perceber que é fundamental que os funcionários sejam valorizados e que possibilite a melhoria nas condições físicas e psicológicas dos próprios, e proporciona as chances de permanecer em interação com as metas da organização. Pois quando o trabalhador possui melhores condições de trabalho, a organização está sendo beneficiada com uma melhor qualidade e produtividade.

2.2 O Trabalho e a Qualidade de Vida

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) evoluiu bastante nas últimas décadas e tornou-se um componente necessário no planejamento das organizações, perante o reconhecimento de que o bem estar do trabalhador que executa suas tarefas no local de trabalho precisa ser uma preocupação das empresas.

A forma como o trabalhador é visto sofreu grandes variações ao longo do tempo, desde a criação das primeiras formas de trabalho, voltadas quase exclusivamente ao trabalho no campo, passando pela revolução industrial em 1776 e a criação das primeiras teorias administrativas, chegando até as teorias mais modernas, que colocam o ser humano no centro do foco dos estudos (REISJÚNIOR, 2008, p. 29).

Segundo o autor o significado do trabalho passou por várias etapas até chegar aos dias atuais. Houve várias mudanças nas tarefas executadas pelos trabalhadores e com o advento da revolução industrial e o surgimento das teorias administrativas até as mais recentes, que consideram os indivíduos como principal fonte dos estudos.

O trabalho é fundamental na vida das pessoas por várias razões, além de proporcionar recompensa salarial que seja suficiente para a seu sustento, e favorece no alcance do bem-estar tanto intelectual como emocional. Ele oferece satisfação para as pessoas e o desejo de ser mais bem-sucedido na realização de suas atividades e de ter um propósito na vida e também ajuda na nossa autoestima. E por isso que muitas pessoas que recebem uma remuneração que é satisfatória para as suas necessidades e optam continuar exercendo seu trabalho a se aposentar. A importância do trabalho na vida de cada indivíduo é tão importante que a ausência do trabalho pode levar a pessoa se sentir imprecioso com tédio e desmotivada. (GOMES, 2009)

Na revolução industrial as relações muitos camponeses desistiram dos serviços que realizavam no campo, e partiram para as cidades com a expectativa de encontrar as melhores condições para se trabalhar e ganhar o suficiente para sua sobrevivência e foi à procura de ocupação nas fábricas. No ambiente de trabalho a situação do trabalhador era desumana. Eles recebiam um salário bem reduzido que era suficiente para o sustento de uma pessoa. Para sobreviver era forçado a trabalhar no ambiente fabril com a família inteira. As pessoas sofriam com as condições do local de trabalho que eram inadequadas para se trabalhar, a escassez de higiene e segurança na fábrica prejudicava a saúde das pessoas que estavam sendo exploradas por seu patrão. O empresário industrial estava mais interessado em obter maiores lucros do que se preocupa em melhorar a qualidade de vida dos seus empregados. (COUTINHO, 2009)

Segundo Pedroso et al (2010, p. 2) sobre a revolução industrial os autores acrescentam a seguinte informação:

A preocupação com a qualidade de vida no ambiente laboral tem sua progênie na Revolução Industrial. Reivindicações originadas de trabalhadores crescentemente organizados, no curso de uma história que nasceu nas “Usinas de Satã”, fez com que o trabalho se tornasse mais humanizado ou, principalmente nas fases iniciais, menos desumanizado. A transmutação ocorreu de forma lenta, forjada por pequenas conquistas advindas de difíceis entraves, quase sempre acompanhado de um aparato legal.

A compreensão do trabalho no taylorismo focalizava a habilidade e a eficiência para exercer as atividades reservadas a essa compreensão não havia consideração pela QVT e houve muitos problemas, como a indisposição dos trabalhadores, pois eles estavam insatisfeitos já que seu trabalho não era valorizado, e alguns trabalhadores abandonaram o local de trabalho e outros chegavam atrasados ou faltavam ao trabalho. Eles reagiram e começaram a buscar satisfazer as suas necessidades de um nível mais elevado, ou seja, algo mais importante do que receber salários para seu sustento. (REIS JUNIOR 2008).

A ausência da qualidade no trabalho é prejudicial para o trabalhador, pois ele não vai ter motivação para cumprir com suas atividades de modo satisfatório, essa situação traz um prejuízo para a empresa e o trabalhador que não desenvolve seus serviços com qualidade. O trabalhador na procura para obter melhores condições

de vida e de possuir o reconhecimento profissional pelo serviço prestado no seu local de trabalho e a expectativa de um dia ser promovido para um cargo superior, e ter qualidade de vida no trabalho para desempenhar bem suas atividades, os indivíduos começam a lutar na procura desses ideais.

É evidente que o trabalho ocupa maior parte do tempo das pessoas. Neste sentido ter um ambiente agradável onde o indivíduo possa trabalhar com satisfação sem acarretar problemas na vida familiar ou no relacionamento com seus amigos. Neste sentido um ambiente apropriado com segurança e sem riscos de acidentes é importante para que os trabalhadores obtenham bem estar. A ação de QVT adotadas pela empresa gera benefício não somente para os trabalhadores, a empresa também vai ter benefícios como: a melhoria no desempenho das suas tarefas e também vai colaborar com a elevação da produção e a redução dos custos, pela falta de acidentes e doenças em razão das melhorias no ambiente de trabalho. (FASOLO, 2009)

As empresas precisam compreender como é essencial possuir colaboradores bem dispostos para exercer bem suas atividades com satisfação e com saúde física e mental, porém se eles são deixados de lado e a empresa não valoriza seu trabalho e não notando que para obter vantagem competitiva é indispensável conta com sua colaboração para conseguir lucros e continuar em uma colocação elevada em relação à concorrência ou vai acabar tendo problemas para encarar os concorrentes.

2.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Perspectivas

O conceito de QVT passou por varias mudanças em suas concepções e o entendimento sobre o termo tinha diferente definições dos autores. É importante ressaltar que esses conceitos de QVT eram contra os procedimentos adotados pela administração clássica que não valorizava o ser humano nas suas necessidades psicológicas e fisiológicas. A QVT visa um ambiente de trabalho mais humanizado para que o trabalhador se sinta satisfeito na realização de suas tarefas e com sua participação com ideias para solucionar problemas que envolvem seu trabalho na organização.

A QVT adquiriu expressiva importância, passando a ser componente de estudo de vários pesquisadores. Mas ainda têm dúvidas e divergências quanto à definição do termo e é indispensável entendê-lo para que este enfoque não seja compreendido como unicamente mais um modismo temporário, indicado na área da administração, mas como uma linha de pesquisa internacional, voltada a procurar uma vida mais saudável e feliz para os trabalhadores, aspirando, portanto, melhores resultados organizacionais. (SANTOS; SOUZA, 2007)

Segundo Weimar e Andrieti (2009, p. 4) afirmam sobre o foco principal da QVT com a seguinte afirmação:

A qualidade de vida no trabalho tem como principal foco o desenvolvimento de ambientes sociáveis, harmoniosos e saudáveis, tanto para os colaboradores como para as organizações. Só assim, conseguirão melhor atender seus clientes e terão destaque no mercado na qual fazem parte. As organizações também precisam se atentar aos fatores que influenciam e melhoram a qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores. Dispor de um ambiente adequado, com flexibilidade para ações que visam motivação as pessoas, conseqüentemente trará mais produção e bom desempenho no ramo atuante.

Desta forma, percebe-se um ambiente de trabalho adequado que proporcione uma melhor qualidade de vida tanto para a organização como para os colaboradores é fundamental para a melhoria no atendimento aos clientes com colaboradores motivados que desempenham bem suas atividades e que tem como consequência a melhoria na produção e satisfação dos clientes.

As organizações que se preocupam em valorizar a QVT de seus colaboradores com o entendimento de que o capital humano é essencial para obter vantagem competitiva pela sua capacidade de inovar e alterar os processos que devem levar as organizações a compreender que é importante a adoção de táticas para melhorar a QVT na organização para realizar mudanças que tenha como resultado os seguintes benefícios: Tratamento adequado; segurança no trabalho e saúde de qualidade; auxílio dos colaboradores com ideias para a tomada de decisões; compensação adequada para suprir as necessidades básicas e essenciais; incentivo a autoestima; reconhecimento pelos resultados alcançados; relação equilibrada tanto vida profissional como pessoal, ou seja, lazer e família e outros componentes favoráveis para melhorar o ambiente de trabalho e levar satisfação para os colaboradores. (JABOR; LEITE; HORA, 2009)

Oliveira (2008) complementa que o estudo da QVT vem ocasionando a manifestação de diversos conceitos, assim como: a presença do funcionário nas decisões que comprometem o desempenho em seus cargos; reorganização de tarefas, estruturas e procedimentos para que estes proporcionem maior liberdade no ambiente de trabalho; princípios de compensações que tragam valorização do trabalho de maneira justa e conforme o desempenho; adaptação do ambiente de trabalho às necessidades pessoais do funcionário que como consequência a satisfação no local de trabalho.

A importância da QVT para o funcionário desempenhar suas tarefas com motivação e com satisfação no local de trabalho e faz com que ele se sinta realizado com ações da QVT que a organização está adotando para ocasionar melhorias nas condições de trabalho dos funcionários e que traz benefícios para a organização, pois o funcionário que trabalha com tranquilidade e com autoestima tem habilidade para exercer com qualidade o seu serviço na organização. (MACHADO; BUGMANN, 2009)

2.2.2 O grande desafio: estresse e organização

O estresse pode ocasionar o desgaste físico e mental quando o indivíduo se sente coagido a encarar uma situação que cause uma elevação no emocional que seja benéfica ou maléfica, e que estabeleça alterações na conduta da pessoa.

O empenho em excesso pode ocasionar um mal estar, e os efeitos do estresse pode acarreta uma reação no organismo que vai fazer com que busque outras soluções para enfrentar uma nova situação que vai levar a uma melhor adaptação, ou seja, o modo como esses esforços são guiados e os reconhecimentos das suas causas e que contribuem para ser benéfico ou não para a saúde.

O estresse é positivo quando o organismo recebe uma dose de adrenalina que causa entusiasmo, um sentimento de realização pessoal, conforto e satisfação das necessidades, a energia para enfrentar os empecilhos como lutar para conseguir passar no vestibular para entrar na universidade. Já o estresse negativo é prejudicial para o indivíduo. Alguns sintomas desse tipo de estresse no indivíduo podem prejudicar tanto a vida pessoal como a profissional como, por exemplo: a sensação de desânimo; impaciência; a criatividade fica afetada; há problemas na

vida familiar, a queda da capacidade para desempenhar bem seu serviço no ambiente de trabalho; dificuldades no relacionamento com os colegas de trabalho. (SHMIDT, 2009)

Segundo Ying ts; Almeida e Borges (2007, p. 21) complementam sobre o estresse positivo com a seguinte afirmação:

O estresse não é apenas exigência ou demanda da vida moderna, mas requisito para sobrevivência dos próprios seres vivos. Se não fosse a pressão e a carga de adrenalina que gera os momentos de tensão, talvez o homem não tivesse tido a coragem de sair da caverna e ganhar o mundo. Estresse também é sinônimo de coragem e de força (no sentido adaptativo). O problema é que o termo se banalizou, virando quase um jargão, usado apenas com conotação negativa no senso comum. Se, por um lado, é impossível viver sem este ingrediente, por outro lado, aprender a conviver com ele é uma necessidade.

Com as transformações ocorridas no local de trabalho, a pessoa que consegue conservar uma vida saudável tanto física como mental e exercendo controle nas pressões e se adequando as situações que o trabalho impõe com reações positivas do organismo as alterações geradas no ambiente de trabalho. Essa situação vai fazer com que o indivíduo cumpra as suas tarefas com calma e disposição. Porém se a pessoa não se adequar as coações e as condições impostas pelo trabalho vai ter como consequência a permanência do estresse a perturbar o desempenho no trabalho determinando a ausência de estímulo na execução de suas tarefas e ocasionando sentimentos de isolamento, depressão e reduzindo sua disposição para trabalhar. (WISNIEWSKI; STEFANO, 2008)

A QVT é impossível se as condições em que os colaboradores trabalham não admitem a acostumar-se com aceitável situação de estresse, e sendo como prioritário o estresse positivo e não o negativo. O estresse é convivido no local de trabalho pela disposição de adequação, pelo qual está incluída a estabilização adquirida entre imposições e a competência. Se a estabilidade for alcançada, o resultado vai ser o bem-estar; se por outro lado for negativo, causara níveis de dúvidas, agitações e impressão de abandono. Nesta situação, o estresse compreende um estado melhor de possuir boa disposição física e emocional para trabalhar.

No cotidiano da organização deve procurar deve adotar técnicas que proporcionem qualidade de vida. Porém não pode desistir da ideia de adotar essas técnicas para fazer seus funcionários compreenderem o valor de buscar a qualidade

de vida para si própria. E permanece declarando que o funcionário precisa perceber que em muitas ocasiões pode ser o responsável por seu próprio estresse. Ele deve entender que essa é uma ocasião fundamental, especialmente para aprimorar seu desempenho na organização. (COUTINHO; SANTOS 2010)

O estresse no ambiente de trabalho prejudica a qualidade de vida causando interferências no relacionamento na vida familiar, pois é destinado mais tempo resolvendo os problemas no trabalho do que com a família, o que ocasiona a perda de apoio da família quando for preciso. Na vida em sociedade pode acontecer o afastamento dos colegas o que leva a solidão, Limongi-França (2008).

Cada indivíduo possui um jeito diferente para lidar com suas dificuldades na sua vida pessoal e alguns até conseguem deixar seus problemas do meio familiar não ter influência no seu trabalho. Os problemas financeiros podem estar relacionados pelo impulso de gastar cada vez mais do que a remuneração que recebe com seu trabalho na empresa, preocupação com a monografia e outros problemas na vida familiar, esse fatos já são suficientes para origina o estresse nos funcionários e de tirar sua concentração do trabalho. (SILVA, 2011)

2.2.2.1 Plano de Carreira

O plano de carreira possui como propósito colocar a pessoa no caminho da realização pessoal e profissional. Para iniciar uma carreira de sucesso é necessário que a pessoa tenha traçado um objetivo já no período da faculdade, onde o universitário aprende a teoria nos estudos e exerce os estágios na área relacionada ao curso que foi optado para seguir carreira na profissão. Com a teoria e a prática é que a pessoa vai ter a oportunidade de efetivar um planejamento no desenvolvimento de condutas e atitudes adequadas para um melhor relacionamento com a equipe de trabalho. Para tanto é necessário que faça cursos complementares para se qualificar melhor na preparação para exercer bem suas atividades no local de trabalho.

Segundo Ribeiro et al (2009, p. 2) afirmam que:

O plano de carreira é muito importante dentro de uma empresa pelos seguintes motivos. Com ele, o funcionário sente-se motivado, com isso ele produz mais na empresa, pois tem expectativa de crescimento, o mesmo também procura estudar e fazer cursos de aperfeiçoamento. Além de um crescimento de cargo gera também uma motivação pelo salário que com uma promoção irá aumentar.

Para o autor o plano de carreira é fundamental para melhoria no desempenho do funcionário na organização. Ele vai procurar cada vez mais aperfeiçoar o seu conhecimento e com o propósito de subir de status na hierarquia da organização e vai proporcionar uma melhoria na remuneração por causa de ser promovido para um cargo acima do que exercia antes no trabalho.

Rocha (2007, p. 18) complementa com a seguinte afirmação:

Depois de planejar a carreira, sugere-se negociar com a organização, mas antes é importante saber se a opção é continuar ou sair da empresa. O planejamento é fundamental, serve como um guia ou um roteiro a ser estabelecido. Deve ser sempre aprimorado e verificar as possibilidades existentes. Podem ser melhoradas ou modificadas em relação a aspectos não previstos anteriormente.

Neste sentido, podemos compreender que a carreira de uma pessoa é composta pelas decisões adotadas e das chances por ele aproveitada e que deve levar em conta um bom planejamento para que possa aperfeiçoar o plano de carreira e verificar as opções para analisar se deve ou não deixar a empresa.

2.2.2.2 Jornada de Trabalho

A jornada de trabalho pode ser definida como o tempo em que o empregado permanece no local de trabalho exercendo suas atividades ou esperando as instruções do seu superior. Uma pessoa não deve se empenhar o dia todo no trabalho sem um período para atender suas precisões físicas e emocionais. O trabalhador necessita, além de executar suas atividades no trabalho, ter uma alimentação saudável, descansar bem, lazer, segurança, autoestima, bem-estar, etc. desta maneira deve ser separado uma parte do dia para trabalhar. E não extrapolar a jornada de trabalho estabelecida de acordo com a sua profissão.

Segundo Lacombe (2011),

Jornada de trabalho é o número de horas trabalhadas por dia por empregado. Pode ser entendida como o número de horas que o empregado está à disposição do empregador. A jornada de trabalho normal é de 44 horas semanais, conforme previsto na constituição federal. (LACOMBE, 2011, p. 270)

Desta forma percebe-se que a jornada de 44 horas semanais deve ser cumprida conforme a legislação trabalhista, pois se trata de um direito conquistado pelo trabalhador. É as empresas não devem superar essa lei para atender a procura por produtos ou serviços para atender aos clientes com o pensamento somente no em obter lucro e enfrentar a concorrência e deixar de lado a preocupação com a saúde dos empregados. É evidente que existem empresas que não cumprem a lei e o empregado sofre pelo desgaste em excesso que pode provoca problemas de saúde.

A QVT traz vantagem para os colaboradores em vários aspectos como: motivação, segurança, equilíbrio entre vida profissional e pessoal, um ambiente saudável com tranquilidade para exercer as suas tarefas com qualidade no trabalho pela melhoria no seu desempenho. É evidente que com concorrência acirrada é fundamental procurar novas tendências e segmentos ou aperfeiçoa o que já tem, e com isso, a organização faz o colaborador permanece trabalhando numa jornada de trabalho de exploração que é considerado desumano, que provoca o estresse e como resultado acabando com a saúde do trabalhador.

O descanso semanal remunerado é definido com um intervalo na semana da jornada de trabalho, com a finalidade de oferecer uma possibilidade para o trabalhador adquirir um descanso melhor, e a oportunidade para ter um tempo de tranquilidade com família e amigos através do lazer. O empregado trabalha seis dias e tem direito a um dia de descanso. Este descanso semanal remunerado geralmente acontece no primeiro dia da semana que é o domingo e até nos feriados, porém é recomendável que ele receba a remuneração.

2.2.2.3 Relacionamento interpessoal no trabalho

Na atualidade, percebe-se a importância que é possuir o equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal, é essencial ter pessoas com disposição e exercendo um bom trabalho em equipe. E possuir um bom relacionamento é essencial entre aqueles que fazem parte do local de trabalho. Embora se compreenda que as relações humanas são complicadas, as organizações procuram fazer melhorias permanentes na organização e no relacionamento entre os colaboradores.

No local de trabalho são determinadas as relações interpessoais por meio do contato entre os componentes que fazem parte do seu próprio grupo de trabalho,

gerando-se um bom relacionamento entre os profissionais, com o propósito da participação dos trabalhadores na realização de uma atuação em grupo, e a possibilidade de conseguirem um objetivo que seja favorável para melhorar o relacionamento na equipe, e com o intuito de contribuir para a motivação, abertura para o novo, empenho, a realização pessoal que traz sentimentos de satisfação e felicidade e ênfase na relação com as pessoas tanto dentro como fora da organização. (BRUCH, 2009)

Na organização a convivência do funcionário com o outro no local de trabalho não é tão simples sem compreender a conduta de cada pessoa pelo fato de trabalhar com personalidades diferentes. Para entender o outro é preciso que haja primeiramente uma paz interior si próprio, a autoconfiança, se sentir valorizado e estar bem fisicamente e emocionalmente. Para relacionar bem com a equipe não basta só desenvolver suas atividades com competência, mas precisa saber lidar com o aspecto emocional. (RAG, 2011)

O relacionamento pode ser definido como o anseio de se perceber unido a outra pessoa, pelo qual é necessário que se vá além do gostar e participar de um ato de cuidar das pessoas tanto na relação profissional como na sua vida pessoal. Como também de oferecer afeto e carinho. As relações no trabalho são constituídas de vínculos profissionais estabelecidos pela empresa, sendo que em determinadas situações essas relações são desfavoráveis e intoleráveis.

Brondani (2010, p. 9) complementa com a seguinte afirmação:

Os relacionamentos interpessoais são influenciados além das dimensões afetivas e cognitivas, aspectos que estão presentes em todas as organizações como econômicas, políticas, psicológicas e a cultura organizacional. As maneiras como as pessoas relacionam-se, os olhares, os gestos, as formas de tratamento fazem parte das relações sociais. Para que em um ambiente de trabalho esse relacionamento alcance sucesso é preciso que haja diálogo franco em que os envolvidos dediquem à atenção que lhe é solicitada e se coloquem no lugar do outro.

A necessidade de obter informações sobre o trabalho e de colaborar com o grupo que admite o relacionamento entre as pessoas no local onde trabalham o que resulta como sendo indispensável para a organização, pois, as próprias, reconhecem a importância a essa habilidade; o relacionamento interpessoal é um dos componentes que influenciam no cotidiano e no comportamento de um grupo. No ambiente organizacional é essencial aprender a conviver bem com as pessoas

que trabalha com você, e ainda por ser um panorama muito ativo e que causa um intenso diálogo com os outros, até mesmo com as modificações que acontecem ao redor, seja de atividades, cultura organizacional ou até mesmo diante de mudanças de gerências. (PRIETO, 2010)

Na organização é visível o colaborador que não consegue tolerar os seus colegas de trabalho com raciocínios diferentes de que você não está de acordo, e admitem se induzir por um sentimento negativo sobre as pessoas sem buscar compreendê-las e averiguá-las com mais detalhes. Outro caso que pode impedir o relacionamento entre os componentes de uma equipe de trabalho é causado pelo baixo-astrol; e como resultado as pessoas mal humoradas procuram um jeito de se proteger e permanece fechada seus companheiros se aproximem para solicitar algum tipo de assistência, ou ainda para se comunicar.

2.2.2.4 QVT versus Produtividade

Recentemente, uma maior consideração tem sido dada à QVT, na perspectiva de ocasionar o envolvimento e a motivação do local de trabalho, proporcionando, portanto um crescimento da produtividade. Busca-se na QVT, ser favorável ao satisfazer as necessidades pessoais que passa a ser alcançadas em seu próprio ambiente de trabalho.

A organização que não estiver atenta para a QVT pode ter dificuldades no mercado competitivo, na ocasião em que se seus colaboradores não se encontrem satisfeitos e com baixo desempenho no seu trabalho, isto é, a continuação dessa insatisfação causara a queda da sua produtividade. Por isso a QVT deve ser adotada pela a organização para trazer melhorias para o ambiente de trabalho e proporciona a satisfação aos colaboradores e o resultado é uma maravilhosa qualidade de vida que seja favorável para os clientes que permanecerão satisfeitos. (FERNANDES et al, 2009)

A organização que almeja a sua permanência no mercado deve compreender a importância de possuir pessoas motivadas para exercer com dedicação o seu serviço no local de trabalho. A valorização do ser humano e a capacidade de crescimento como profissional, reconhecimento, participar das decisões com ideias e a flexibilidade de cargos. A realização de ações que coopere para aperfeiçoar a qualidade de vida das pessoas e como consequência o aumento da produtividade,

uma melhor imagem da organização perante o cliente externo e o aumento dos lucros, (JÚNIOR-BEDRAN; OLIVEIRA-COIMBRA, 2009).

A QVT não provém somente de recompensas salariais e de benefícios, mas é importante também que as pessoas sejam bem tratadas, da cortesia, de ter bom um relacionamento com sinceridade e esta satisfeito pelo que se faz. A determinação, o elogio e o reconhecimento estabelecem os componentes essenciais quando se procuram fidelidade, empenho e habilidade que contribui para melhoria na produtividade.

Segundo Chiavenato (2010), esses dois aspectos da QVT como opostas: de um lado, a reclamação dos funcionários quanto o conforto e satisfação no local de trabalho; e, de outro, a importância para as empresas em relação aos seus resultados elevados a cerca da produtividade e a qualidade. No entanto, é provável compreender que esses dois aspectos são integrantes, pois a QVT trata de condutas essenciais para o crescimento da produtividade como: motivação, criatividade, inovação, autoestima e transformações; os quais tendem a se concretizar quando o trabalhador sente satisfação com seu serviço e se sente bem no seu ambiente de trabalho, e não possui sua saúde prejudicada pelas condições do trabalho.

A QVT é fundamental para a melhoria nas condições de trabalho na organização. Ela faz com que as pessoas se dediquem cada vez mais no seu trabalho com a liberdade para expressar suas ideias para ajudar a organização na tomada de decisões, ou seja, um trabalhador que é mais inovador e empenhado para ajuda na efetivação dos propósitos da organização. De acordo com essa concepção a QVT contribui para o aumento da produtividade e esta relacionado com a satisfação do funcionário no cumprimento de suas tarefas e com a organização que ele atua. (LUGÃO-SILVA, 2011)

A empresa que precisa procurando possuir diferencial competitivo sobre a concorrência deve perceber a importância do capital humano como componente essencial para manter ou aperfeiçoar a qualidade de seus produtos e aprimorar a produtividade. A empresa deve usar estratégias para proporcionar qualidade de vida ao colaborador como: períodos de descanso na sua rotina de trabalho na empresa; envolvimento do colaborador na empresa com opiniões para auxiliar na tomada de decisões; um ambiente de trabalho agradável que favorece ao bem estar físico e mental; reconhecimento profissional, estimular a criatividade e a capacidade dos

colaboradores para ajudar a empresa a aprimora o atendimento aos clientes com produtos e serviços de qualidade que atenda ou supere as expectativas dos seus clientes. (ROSSI et al, 2011)

CAPÍTULO 3 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo aborda os aspectos metodológicos da pesquisa, que tem como finalidade, Avaliar os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho adotados pelas agências bancárias em Picos-PI.

A pesquisa foi realizada nas agências bancárias da cidade de Picos-PI, onde o tipo de pesquisa do estudo e as estratégias para a coleta e tratamento dos dados serão apresentados detalhadamente no decorrer deste trabalho.

3.1 Caracterização da Pesquisa

Segundo Gil (2010, p. 26), “a pesquisa é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, cujo objetivo fundamental é descobrir respostas para problemas, mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Inicialmente foi utilizada uma pesquisa bibliográfica com a finalidade de conseguir o referencial teórico para que contribuísse na obtenção de informações para ajudar a explicar a QVT e sua relação com a produtividade dos colaboradores nas agências bancárias. Nesse sentido foi importante buscar na literatura as bases teóricas existentes a respeito do trabalhador bancário, quanto aos prejuízos causados ao trabalhador decorrente da pressão por desempenho verificada na atualidade e num contexto organizacional que se vincula com o mundo inteiro e recebe suas influências a todo o momento.

Quanto à natureza esta pesquisa se caracteriza como aplicada, pois tem a finalidade de determinar os conhecimentos novos, adequados para o avanço da ciência com a aplicação na prática. E foi utilizada com precisão para produzir conhecimento para a utilização de seus resultados, com a finalidade de colaborar para fins práticos para a solução do problema de pesquisa nas agências bancárias.

Quanto aos objetivos foi utilizada a pesquisa de campo e a exploratória que ambas vão auxiliar na elaboração dos resultados na obtenção de conhecimentos sobre a investigação das questões citadas nos objetivos específicos. Conforme os ensinamentos de Acevedo e Nohara (2010), a pesquisa de campo visa investigar os indivíduos em seu comportamento natural ou na situação apropriada. Ao contrario dos métodos que fundamentam exclusivamente nos questionamentos orais ou por escrito, na prática vale-se principalmente da observação dos sujeitos da pesquisa.

A pesquisa exploratória é atingida com a intenção de permitir uma visão vasta sobre o problema pesquisado, caracterizando-se, muitas vezes, como a etapa inicial da investigação. Conforme Cervo, Bervian e Da silva (2007) a pesquisa exploratória consegue realiza descrições concisas da circunstância e quer encontrar relações existentes entre seus elementos componentes. Esse tipo de pesquisa exige um planejamento muito flexível para permitir a consideração os mais diferentes aspectos de um problema ou de uma situação.

Relativamente à abordagem quantitativa, foi levada em conta a afirmação de Richardson (2007) no sentido de que a pesquisa quantitativa pode ser caracterizada como a própria denominação sugere é o emprego da quantificação tanto nos métodos de coleta de dados, através de procedimentos estatísticos.

3.3 Universo e Amostra

A população é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo. A amostra é uma parte do universo (população) selecionado conforme determinado critério de representatividade (VERGARA 2007).

Marconi e Lakatos (2006) acrescentam que o universo ou a população de uma pesquisa depende do tema a ser pesquisado, e a amostra, pedaço ou parcela do universo, que realmente será submetida à investigação, é adquirido ou determinado por um método específico de amostragem.

Para a realização da presente pesquisa tem-se como população a soma dos colaboradores de todos os bancos em funcionamento na cidade de Picos (Itaú, Caixa, BB, Bradesco, BNB), correspondente a um total de 120 funcionários. A amostra de 36 pessoas, correspondente a 30% da população, foi constituída por meio da abordagem a 7 funcionários de cada instituição, sendo que do Banco do Brasil foram entrevistados 8 colaboradores.

A amostra deste estudo caracteriza-se como não probabilística por conveniência que de acordo com Marconi e Lakatos (2006) os sujeitos da pesquisa são escolhidos conforme a conveniência do pesquisador e as características determinadas.

3.4 Instrumentos de Coleta de Dados

A coleta de dados ocorreu através de fontes secundárias (pesquisa bibliográfica), que consistem em dados existentes na forma de arquivos, relatórios,

índices que se encontram disponíveis para consulta. As fontes de dados secundárias foram utilizadas através de pesquisa bibliográfica publicadas em revistas, artigos, dissertações e que serve de complemento para informações que foram coletadas.

As fontes secundárias são as que possuem dados que já foram coletados, tabulados e avaliados, e que estão disponíveis à consulta. As fontes primárias são as que proveem dados brutos, ou seja, que nunca foram coletados, tabulados e analisados. Os dados primários foram coletados mediante aplicação de questionário fechado baseado no modelo de QVT de Walton (1973). O questionário contém 35 questões que foi aplicado a 36 colaboradores das agências bancárias em Picos-PI. O instrumento foi utilizado com o propósito de analisar todos os indicadores que estão relacionados com os oito critérios recomendados no referido modelo. A coleta de dados foi efetivada no mês de março/2013.

O questionário foi usado como instrumento de coleta de dados, por sua facilidade na aplicação, e economiza tempo e o custo que oferece, pelo alcance com que permite o enfoque das questões propostas pelo pesquisador, pois ele pode ser considerado como o instrumento mais conhecido e utilizado em pesquisa.

Para Marconi e Lakatos (2006) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem o comparecimento do entrevistador. O pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador. Já Roesch (2007) acrescenta que é o instrumento mais utilizado em pesquisa quantitativa, especialmente em pesquisa de ampla escala e busca mensurar alguma coisa.

3.5 Estratégia de Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados consiste na forma como qual o autor almeja abordar os dados coletados por meio de pesquisa, explicando por qual razão o método selecionado é apropriado ao propósito do projeto. Conforme Vergara (2007) os objetivos do projeto simplesmente serão conseguidos depois da coleta, o tratamento e a interpretação dos dados. Desta forma, destaca ainda, que os dados podem ser tratados de forma quantitativa, usando-se de métodos estatísticos.

Para a estratégia de tratamento dos dados obtidos com a aplicação do questionário estruturado, foi empregado o uso de gráficos para melhor confirmar as análises quantitativas. Os gráficos, de acordo com Marconi e Lakatos (2006, p.38),

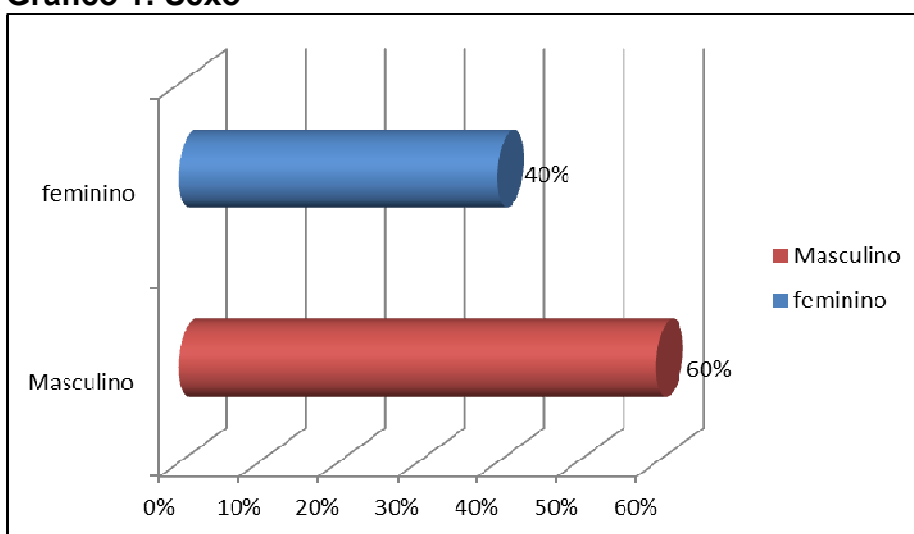
“podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão”. Na verdade, ele é mais utilizado por dar ênfase a determinadas relações estatísticas, que por sua vez, admite uma descrição próxima dos acontecimentos. Os gráficos foram estabelecidos com o auxílio do programa Microsoft Excel®, que tem funções e características que auxiliaram na análise e interpretação dos dados.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo serão mostrados e avaliados com detalhes os resultados das informações obtidas por meio do instrumento de coleta de dados usado na pesquisa, será feita a análise do questionário com perguntas fechadas.

Em relação ao total de funcionários que foi aplicado o questionário sobre os dados pessoais relacionados com o sexo, estado civil e idade, conforme os gráficos 1, 2 e 3.

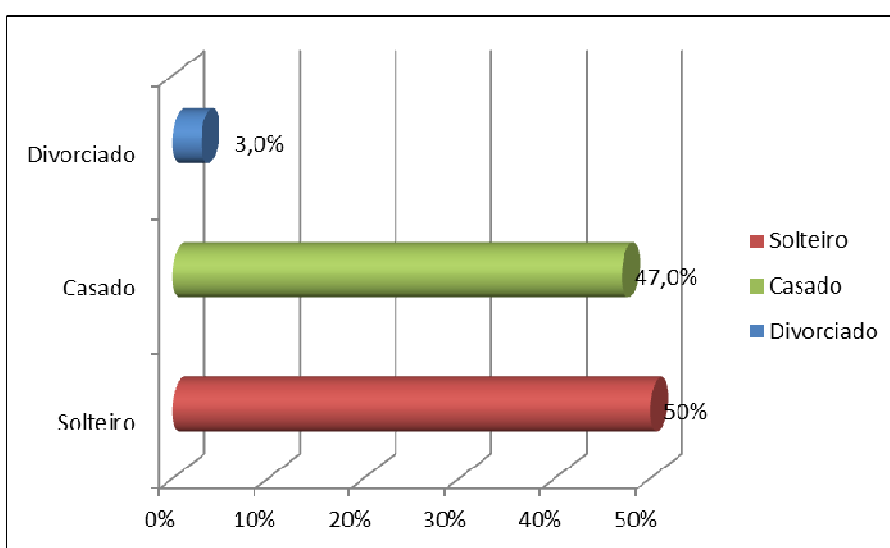
Gráfico 1: Sexo



Fonte: elaborado pelo autor/2013

O gráfico mostra a maioria dos repondentes que representa 60% são do sexo masculino e 40% feminino.

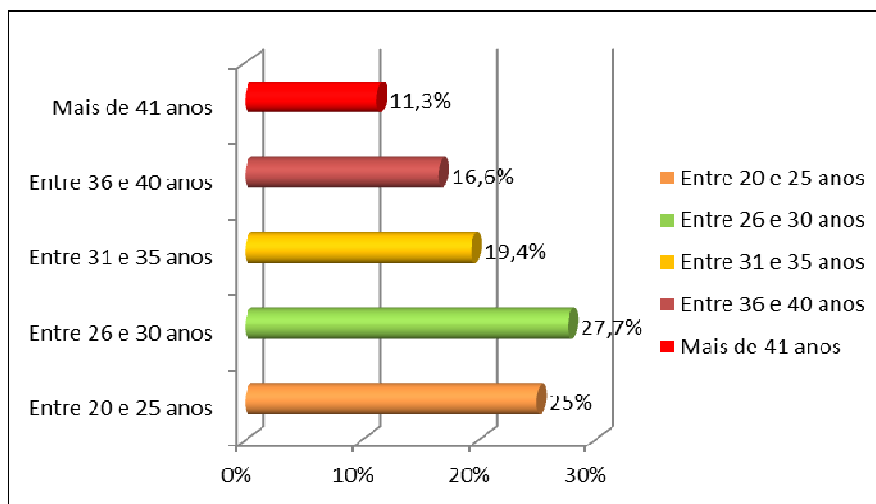
Gráfico 2: Estado civil



Fonte: elaborado pelo autor/2013

O gráfico 2 mostra que a maioria dos funcionários são formados por solteiros, com 50%, e depois os casados com 47% e os divorciados que são 3%.

Gráfico 3: Idade

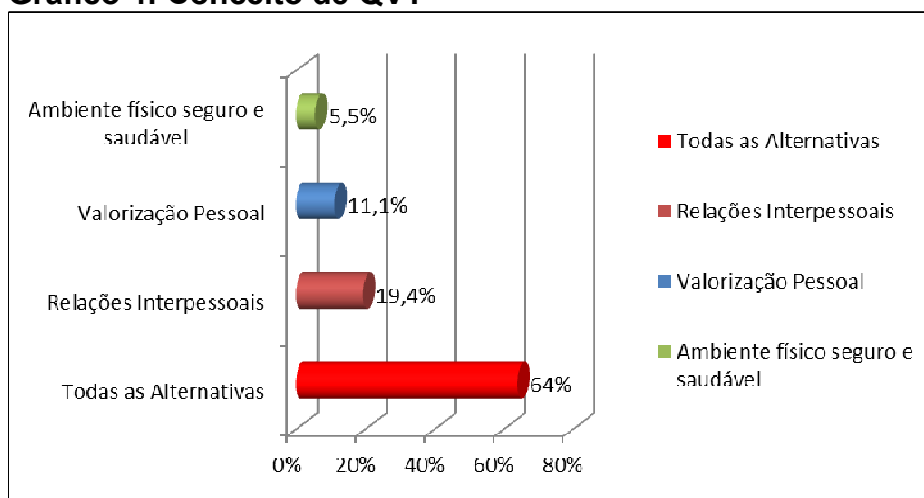


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Conforme os dados que foram mostrados nos gráficos 3 com relação aos dados da pesquisa mostra que a maioria dos participantes da pesquisa possui entre 20 e 25 anos que representa 25%, 27,7% tem entre 26 e 30 anos, 19,4% entre 31 e 35 anos, 16,6% entre 36 e 40 anos e 11,3% com mais de 41anos.

No gráfico 3 foi abordado aos sujeitos da pesquisa sobre a seguinte pergunta: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está relacionado aos aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho, então para você o que é qualidade de vida no trabalho? Verificando as respostas fornecidas pelos sujeitos da pesquisa, foi elaborado o gráfico 4.

Gráfico 4: Conceito de QVT

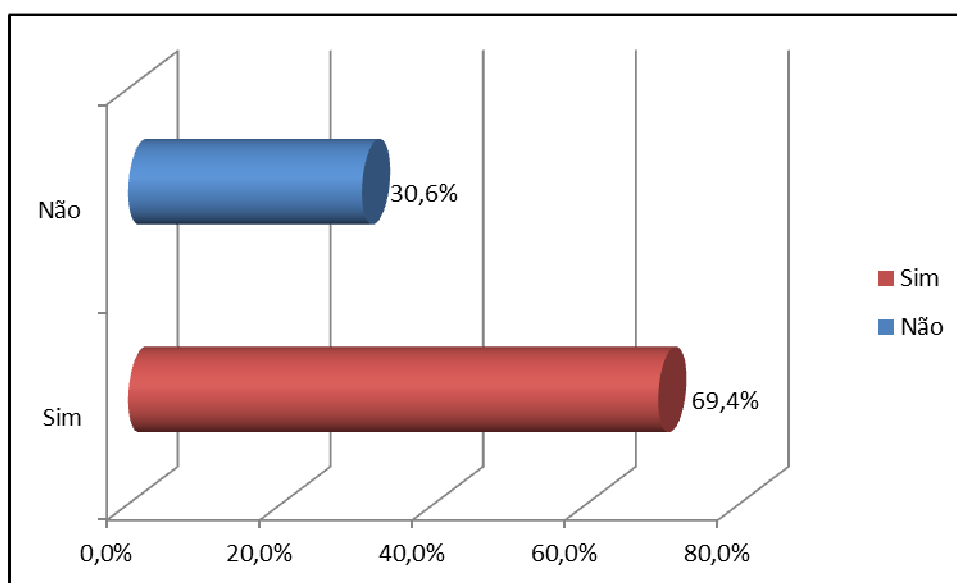


Fonte: elaborado pelo autor/2013

As informações sobre a definição de QVT contidas no gráfico 4 mostra que 64% dos respondentes entendem que a QVT que são todas as alternativas, 19,4% acreditam que seja a valorização pessoal, 11,1% as relações interpessoais e apenas 5,5% o ambiente seguro físico seguro e saudável. As maiorias dos respondentes consideram como fundamental todos os pontos mencionados como importante para a definição de QVT e os outros respondentes consideram apenas um item para conceituar QVT. As empresas devem estar atentas para adotar medidas para melhorar o relacionamento, o ambiente de trabalho e valorizar seus funcionários para que motivados exerçam com qualidade as suas atividades dentro das organizações.

Buscou-se saber dos entrevistados a resposta para a seguinte pergunta: Há preocupação na empresa em relação a qualidade de vida no trabalho?

Gráfico 5: Preocupação da empresa em relação à QVT



Fonte: elaborado pelo autor/2013

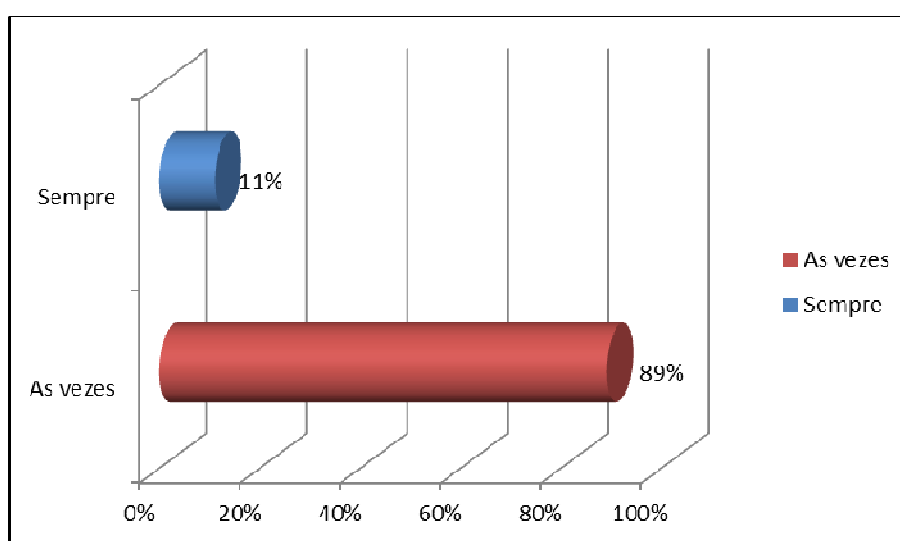
Os respondentes foram questionados em relação a preocupação da empresa com a QVT no local de trabalho. A maior parte, 69,4% responderam que há preocupação e 30,6% não percebem o comprometimento da intuição para melhorar o bem estar dos colaboradores. A maioria mostra que as empresas estão preocupadas com a QVT. Desta forma, é evidente que há ações de QVT adotadas para beneficiar as intuições e os seus colaboradores. Mas é preciso que haja mais comprometimento das empresas para melhorar cada vez mais a QVT.

Para Carvalho e Souza (2003), Um ambiente com melhoria nas condições de trabalho é importante para o desempenho dos colaboradores, levando-os a adquirir

uma elevação na produtividade e colaborando para reduzir os pontos que são negativos que são prejudiciais para os colaboradores. Os programas de QVT para ser implantado é preciso que seja feito um reconhecimento das necessidades das pessoas, conciliando com os propósitos organizacionais e individuais

Procurou-se conseguir dos entrevistados a resposta para a seguinte questão: Você acredita que programas em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podem melhorar a relação colaborador/empresa e conseqüentemente a qualidade e a produtividade no serviço?

Gráfico 6: Qualidade e produtividade no serviço com influência da QVT



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Conforme o gráfico 6, para os 89% dos respondentes, os programas de QVT colaboram para melhorar a qualidade nos serviços e na produtividade dos colaboradores. Para 11% , isto não acontece. Nota-se que os entrevistados tem conhecimento da importância da QVT para se ter um ambiente de trabalho humanizado, com satisfação e saudável para exercer bem sua função.

Neste sentido, Chiavenato (2010) defende o conceito de que uma organização que investe intensamente no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho (QVT) de seus funcionários para assegurar uma alta produtividade, pode proporcionar ao funcionário em relação às condições de saúde e prevenção de enfermidades, pois a empresa compreende que o colaborador com motivação, contente, integrado e saudável que ocasiona alta produtividade e reduz os custos com doenças.

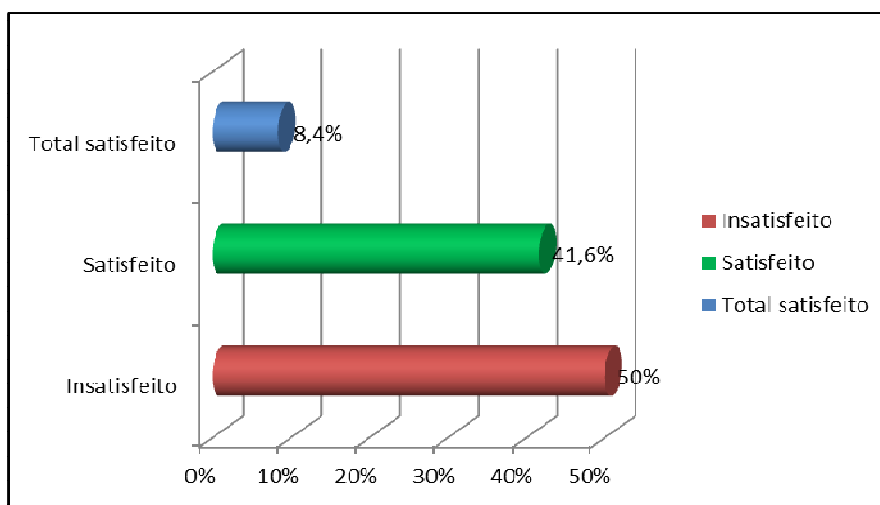
4.1 Compensação Justa e Adequada

Segundo o modelo de QVT proposto por Walton(1973), uma remuneração apropriada que é importante para satisfazer as necessidades da pessoa fora da empresa, assim tem que haver uma equidade em relação aos outros salários na organização. E a igualdade na remuneração com empresas do mesmo ramo. Desta forma, uma remuneração apropriada é importante para o crescimento da empresa com bons resultados.

Os salários percebidos pelos funcionários trazem entusiasmo na maneira em que vão realizar o seu trabalho, de maneira em que estão preparados para se comprometer com suas tarefas para que com os seus recursos individuais em troca de uma remuneração justa.

Qual a sua sensação com o salário que você recebe para satisfazer as suas necessidades pessoais e socioeconômicas? As respostas estão no gráfico abaixo

Gráfico 7: Satisfação em relação salário para satisfazer necessidades pessoais e socioeconômicas

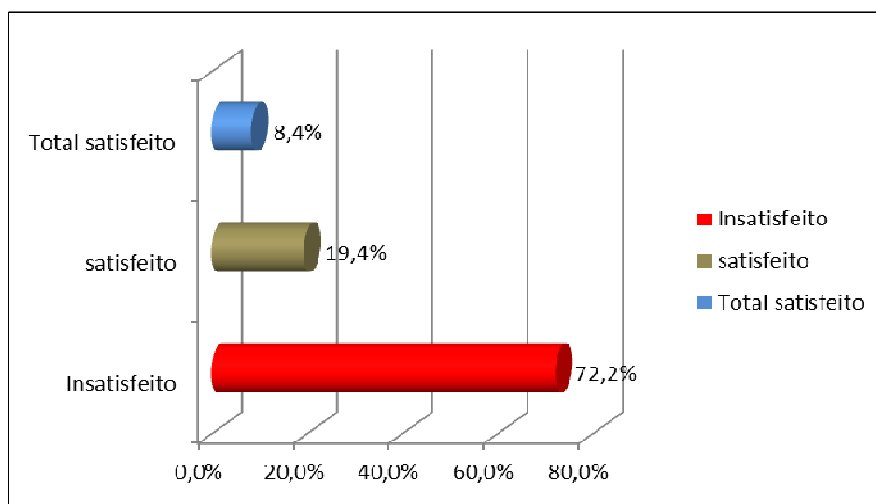


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Em relação a sensação do salário atender as necessidades pessoais, sociais e econômicas. Houve uma insatisfação de 50% dos respondentes, 41,6% satisfeito e 8,4% totalmente satisfeito. A maior parte dos entrevistados não considera uma remuneração apropriada para satisfazer todas as necessidades mencionadas. A maioria dos funcionários estão insatisfeitos em relação ao salário que recebe para atender as suas necessidades socioeconômicas. As empresas que não percebem a importância de uma remuneração adequada que traga satisfação para seus

funcionários que vai desempenhar bem as suas tarefas sem se preocupar com as necessidades que são preenchidas pelo salário.

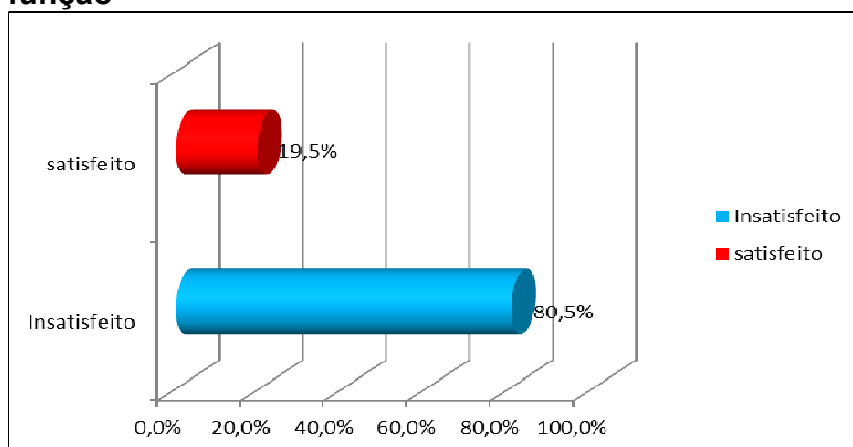
Gráfico 8: Comparação Salarial com outras empresas do mesmo ramo



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Os dados contidos no gráfico 8 mostram que 72,2% dos sujeitos da pesquisa estão insatisfeitos em relação ao salário quando comparado com outras empresas do mesmo ramo, 19,4% indiferente e 8,4% satisfeito. Percebe-se que em relação ao salário recebido há uma diferença entre as empresas, neste sentido não há equidade externa. Nota-se que, quando perguntados a respeito da comparação salarial com as organizações do setor bancário, os funcionários manifestam-se insatisfeitos e confiam que seus salários não são iguais em relação aos salários que são utilizados pelas empresas do ramo bancário. Mais uma vez, pode-se garantir que, de acordo com as informações obtidas o nível de insatisfação dos funcionários ainda é grande em relação ao salário quando comparado às empresas do mesmo ramo.

Gráfico 9: Comparação do salário com os colegas de trabalho com a mesma função



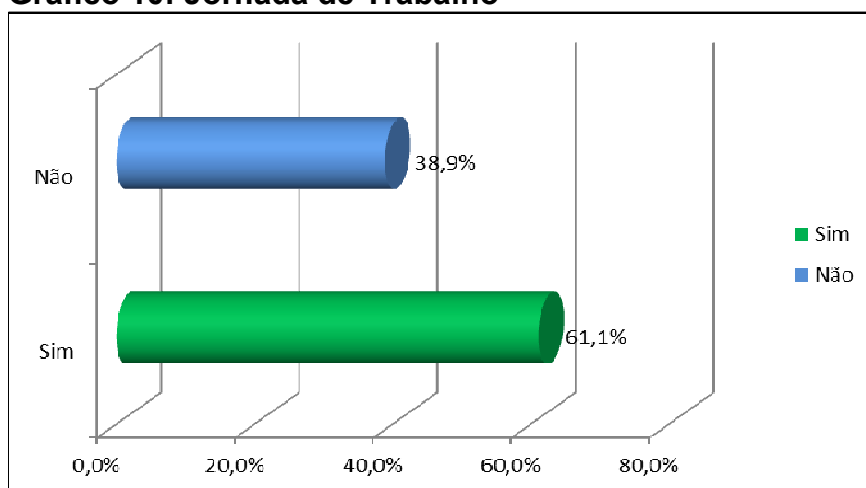
Fonte: elaborado pelo autor/2013

Em relação a comparação dos salários com os colegas de trabalho, 80,5% responderam que estão satisfeitos e 19,5% insatisfeito. A maioria dos entrevistados notam que há uma equidade interna entre os que exercem a mesma função na empresa, para os outros respondentes não há equilíbrio em relação ao salário na empresa. Ao perguntar aos funcionários em relação à existência de equidade salarial interna entre os que realizam a mesma tarefa ou função, o nível de insatisfação encontrado é muito significativo, o que pode ocasionar, em muitas ocasiões, um mau relacionamento entre os grupos de trabalho. Percebe-se com base nos dados que há privilégios de alguns em relação aos demais, isso pode causar um desentendimento interno, gerando resultados desfavoráveis tanto as organizações quanto aos funcionários.

4.2 Condições de Trabalho

Um ambiente de trabalho seguro e saudável é fundamental para que os funcionários realizar seus serviços do melhor modo possível, colaborando com a qualidade dos serviços, com a melhoria na produção e a redução dos custos. É evidente que as pessoas ficam a maior parte das suas vidas no ambiente de trabalho, por isso é importante que elas trabalhem em um local apropriado com segurança e sem haver riscos de acidentes ou doenças ocupacionais. Desta forma, um local agradável tem uma função que é fundamental para a autoestima dos funcionários, de maneira que as pessoas que exercem suas atividades em um ambiente com condições adequadas para trabalhar têm mais chances de se tornarem acolhedoras das motivações do que os que realizam seu trabalho em um local precário.

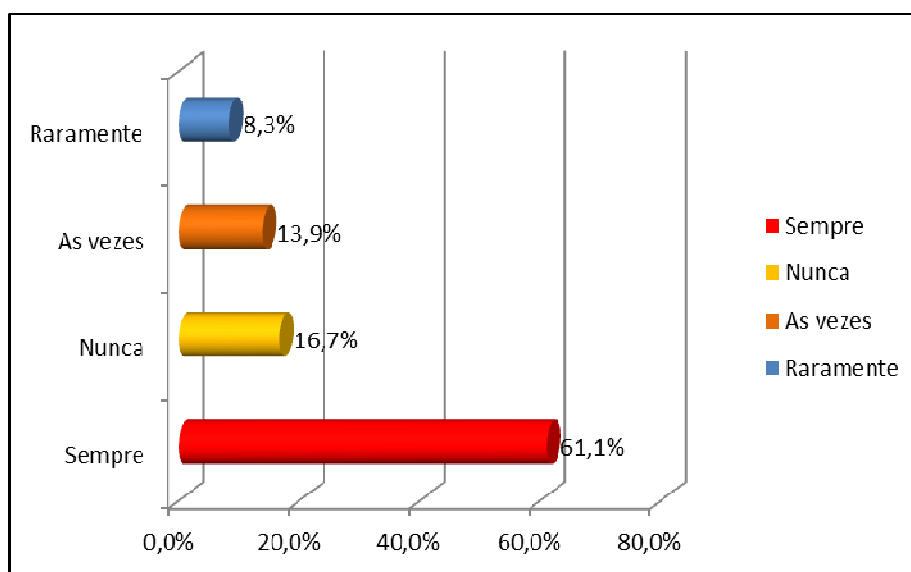
Gráfico 10: Jornada de Trabalho



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Em relação a satisfação com a jornada de trabalho, 61,1% responderam que estão satisfeito com a jornada de trabalho e 38,9% que não. os sujeitos da pesquisa em sua maioria estão satisfeitos com o tempo em que permanece no trabalho a disposição dos seus superiores para receber intruções sobre seu trabalho. Uma vez que a maioria das pessoas respondeu que estão satisfeitos com a sua jornada de trabalho, isto mostra que essa jornada adequada esta proporcionando para os colaboradores um bem estar total no desempenho do seu trabalho e sendo importante para melhorar a QVT do colaborador que vai possuir mais tempo para o lazer com a família ou amigos. Desta forma, as empresas respeitam a jornada de trabalho dos colaboradores para um melhor desempenho laboral que ocasiona o alcance das metas que são estabelecidas em relação a produtividade e a qualidade dos produtos e serviços.

Gráfico 11: Tempo de Trabalho aceitável para realização das tarefas

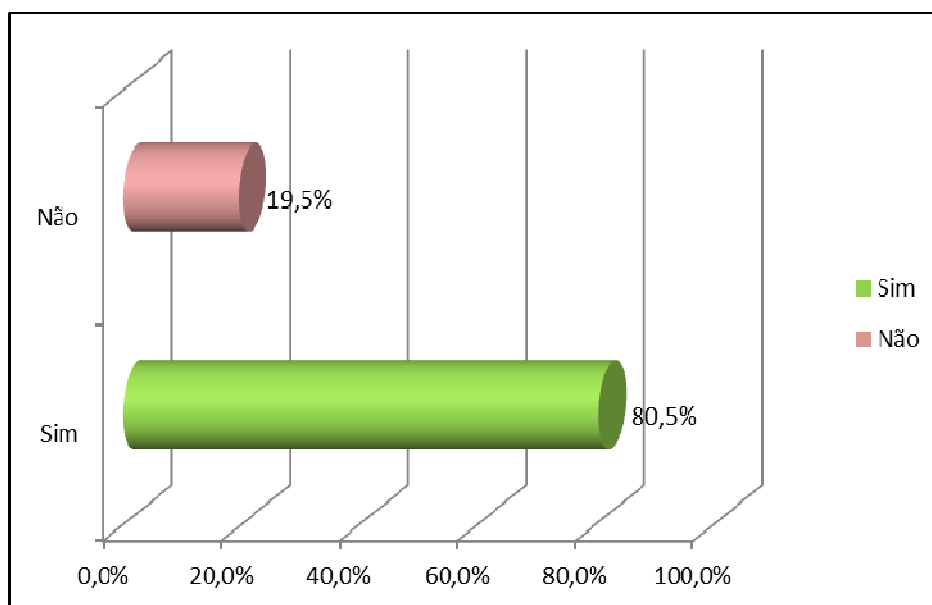


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Os dados contidos no gráfico 11 mostram que 61,1% conderam que o tempo de trabalho é suficiente para a concretização das suas tarefas, 13,9% que as vezes a um tempo de trabalho adequado para trabalhar e 8,3% que é raro ter um momento apropriado para realizar seu trabalho e 16,7% que não ocorre. Percebe-se que o tempo para realizar os seus serviço na empresa é suficiente para a efetivação desta maneira, eles não ficam sobrecarregados e trabalham cada vez mais do que o previsto para que não haja uma acumulação das tarefas para o outro dia. De acordo com os colaboradores o tempo é suficiente para realizar seu trabalho sem cansa

ou falta de disposição para exercer com qualidade os seus serviços nas organizações.

Gráfico 12: Desenvolve alguma atividade Estressante no Trabalho



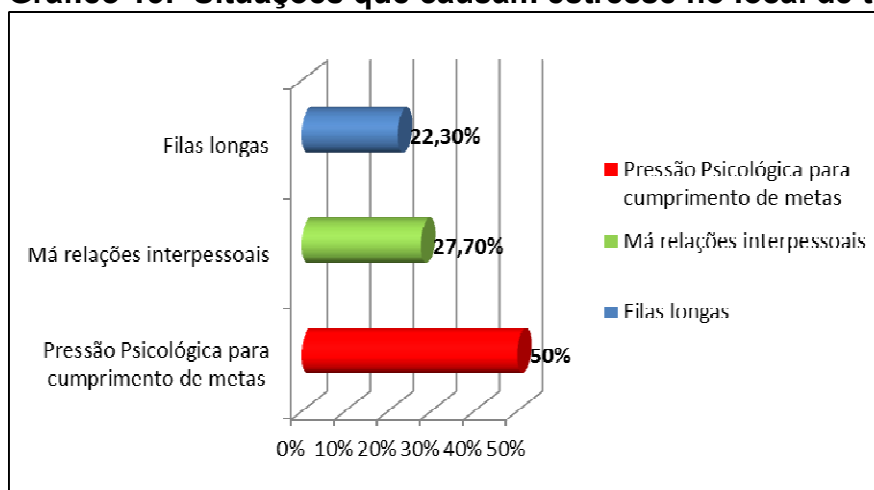
Fonte: elaborado pelo autor/2013

O gráfico 12 mostra que 80,5% dos respondentes realizam trabalhos que causam estresse no dia-a-dia no seu local de trabalho, e para 19,5% isto não ocorre. Nota-se que há uma repetição em determinadas situações que deixa o funcionário indisposto e quando é pressionado acaba causando graus de estresse que são nocivos a saúde dos empregados. No setor bancário, isto acontece em função de possuir pressões que são originárias das atividades e da realização da metas estabelecidas na empresa. Essa pressões nas instituições financeiras faz com que seus funcionários se sintam preocupados e com dúvidas se vai alcançar o que almeja, esta angústia pode levar ao estresse.

Desta forma, as instituições financeiras deve compreende os fatores que estão causando estresse nas suas atividades, verificar o grau de estresse em que estão expostos seus funcionários. Essas informações vai servir de apoio para a determinação de táticas na luta contra o estresse, tanto de nível pessoal como profissional, de maneira que ofereça um local de trabalho honrado capaz de levar melhoria na qualidade de vida dos funcionários e diminuir a exposição a doenças nas empresas.

O estresse pode é um mal que pode causar afetar a vida profissional do trabalhador que permanecerá sem disposição para desempenhar suas atividades no ambiente de trabalho que acarretará na baixar produtividade e afetará os resultados que as organizações visavam atingir para adquirir uma lucratividade cada vez melhor e satisfazer o seu cliente externo com a qualidade na prestação de serviços.

Gráfico 13: Situações que causam estresse no local de trabalho



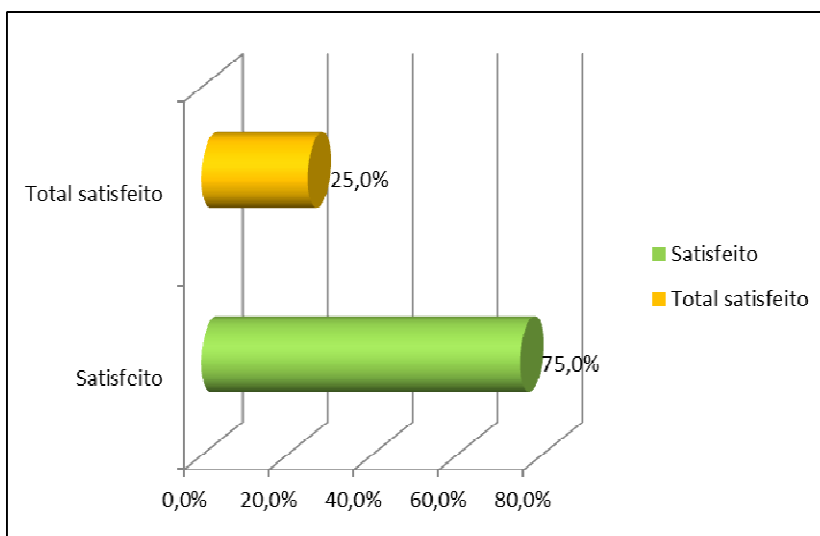
Fonte: elaborado pelo autor/2013

Conforme o gráfico 13, em relação as situações do local de trabalho que causam estresse no funcionário, estão a pressão psicológica para cumprimento de metas, mencionadas por 50% dos respondentes. Más relações interpessoais com 27,7% e filas longas com 22,3%. Essa pressão psicológica para o cumprimento de metas já é comum no ambiente bancário e tem causado problemas na saúde do funcionário, pois a pressão das instituições para alcançar as suas finalidades para obter lucros e quanto mais houve a venda tanto produto como de serviços vai garantir a sua obtenção de lucratividade.

O estresse que segundo Lipp (1998, *apud* WISNIENSKI; STEFANO, 2008), é definido como uma reação do organismo, que pode acontecer tanto no nível físico como psicológico, provocada por circunstâncias que ultrapassam a habilidade para ser enfrentado pelo indivíduo. A reação citada é definida como uma adequação do indivíduo a uma situação diferente, criada pelo estímulo desafiador.

O exagero no trabalho que é averiguado verificado na maior parte das empresas, incorporado à obrigação de produzir cada vez mais, induz o funcionário a ultrapassar seus limites na realização de suas tarefas. Neste sentido, qualidade de vida no trabalho não tem importância e ainda ocorrem o cansaço e o estresse, que fazem mal para a pessoa também fora do local de trabalho.

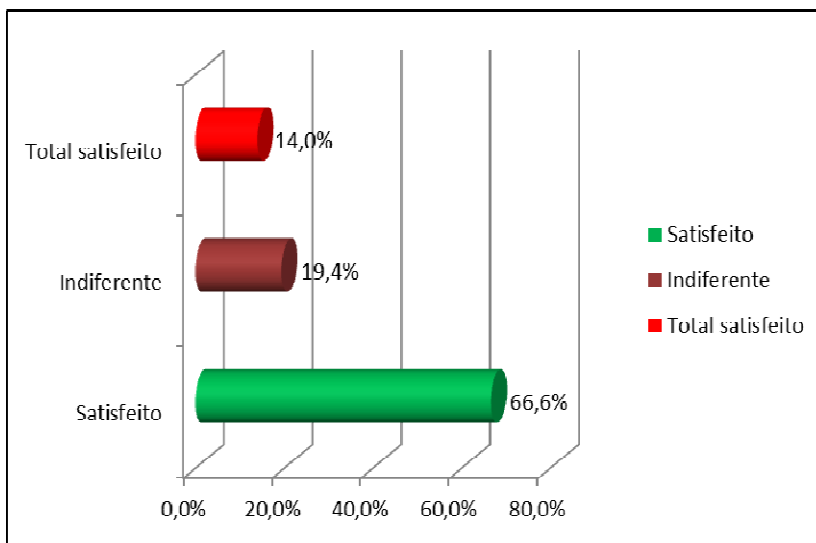
Gráfico 14: Equipamentos adequados e indispensáveis para realização do trabalho



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Foi adquirido um resultado considerado favorável neste componente, em que a maioria dos respondentes que corresponde a 75% estão satisfeitos. Somente 25% dos entrevistados acredita que os equipamentos de trabalho são bastante favoráveis para a realização do seu trabalho. É importante que a empresa se preocupe em fornecer equipamentos para melhorar a qualidade dos serviços no local de trabalho. As organizações precisam melhorar o uso de equipamentos para cuidar mais da saúde física e mental dos colaboradores se preocupando com sua segurança no trabalho que vai ajudar a melhorar sua qualidade de vida e ocasionando uma maior eficácia e eficiência que é fundamental para um melhor desempenho dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Portanto com base nos dados, os resultados demonstram apenas uma satisfação das pessoas com o uso de equipamentos para exercer suas tarefas com segurança no trabalho nas empresas. Esses resultados revelam, pois, que neste ponto a instituição está precisando melhorar os equipamentos e sua utilização de forma adequada pelos trabalhadores para fornecer um serviço de qualidade aos clientes contribuindo para atingir as metas estabelecidas pela organização.

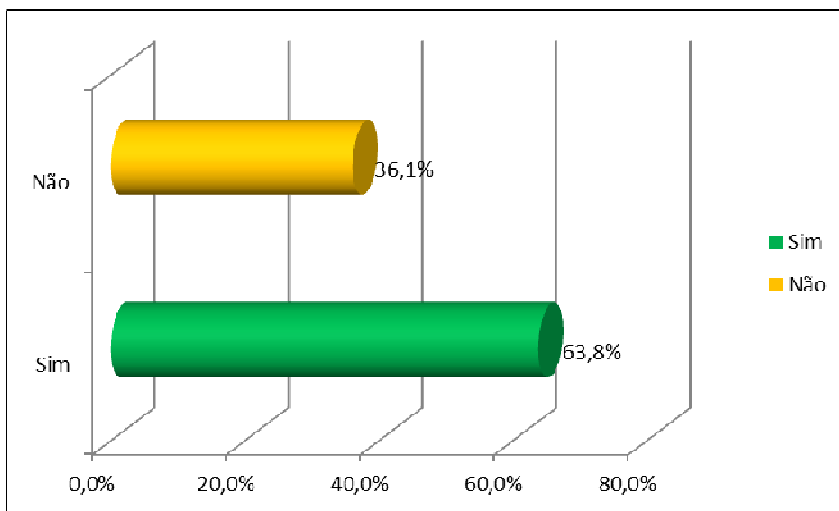
Gráfico 15: Nível de satisfação no ambiente físico e psicológico na empresa

Fonte: elaborado pelo autor/2013

Com base nos dados contidos no gráfico 15, o nível de satisfação em relação ao ambiente físico e psicológico no ambiente de trabalho revela que 66,6% dos participantes da pesquisa estão satisfeitos, 19,4% indiferente e 14% total satisfeito. Nota-se que as empresas precisam melhorar o ambiente de trabalho para atingir a satisfação total dos funcionários no trabalho. As empresas sabem que os colaboradores passam a maior do tempo no ambiente de trabalho, portanto é importante que o local de trabalho esteja de acordo com as necessidades físicas e psicológicas para exercer bem as suas tarefas com motivação para melhorar a produtividade das empresas e satisfatório para atender as necessidades dos funcionários. É importante que as instituições financeiras percebam a importância de um ambiente físico e psicológico que ocasiona uma satisfação plena de seus funcionários para atender com melhor qualidade o cliente externo.

4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

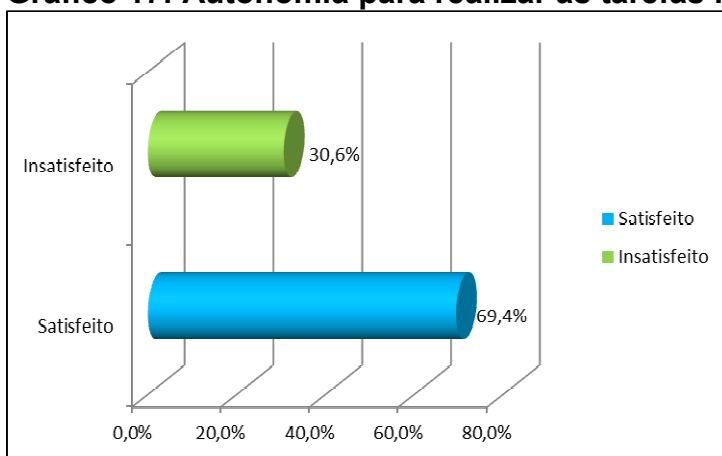
É um critério que visa oferecer aos colaboradores as chances de utilizar suas habilidades e conhecimentos, autonomia no trabalho, adquirir as informações relacionadas suas atividades no geral no seu ambiente de trabalho, o nível de satisfação dos colaboradores em relação à realização de seu trabalho e se sentir realizado com as tarefas que exercem na organização. As empresas que percebem a importância de oferecer as oportunidades para os colaboradores ajudar com suas aptidões para contribuir para melhorar a QVT.

Gráfico 16: Reconhecimento pelo trabalho exercido na organização

Fonte: elaborado pelo autor/2013

Em relação ao reconhecimento profissional pelo trabalho exercido no ambiente de trabalho, 63,8% responderam que se trabalho é reconhecido e para 36,1% isto não ocorre. Percebe-se que os superiores presta atenção aos seus funcionários e reconhece que ele está fazendo um serviço que é mais do que suficiente sendo mais dedicado ao seu trabalho na empresa.

Desta forma, as organizações reconhecem o empenho do funcionário que se sente valorizado pelo seu chefe diante da equipe de trabalho é uma satisfação que traz um sentimento de orgulho e ocasiona a motivação que é evidente quando ele trabalha com mais disposição para realizar seu trabalho. Os gestores devem perceber que funcionários que tem reconhecimento e são valorizados pelo empenho estão realizando pode ocasionar benefícios para as empresas que vai ter um rendimento melhor dos seus trabalhadores.

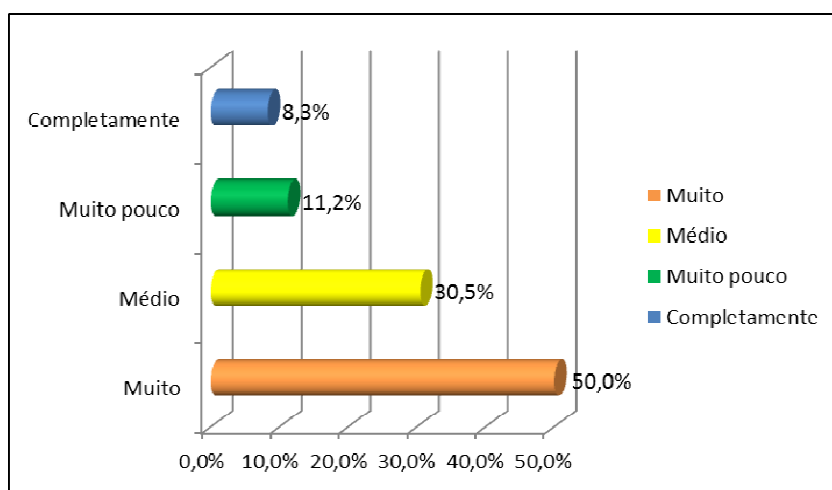
Gráfico 17: Autonomia para realizar as tarefas ligadas ao cargo

Fonte: elaborado pelo autor/2013

Segundo o gráfico 17 em relação a autonomia para realizar as tarefas, a maioria dos respondentes que são 69,4% estão satisfeitos com a realização das atividades e 30,6% insatisfeito. Em relação a autonomia no ambiente de trabalho é visível que as empresas que oferecem aos colaboradores a autonomia para realizar seu trabalho podem ser beneficiadas com pessoas mais dispostos para ser produtivos e com essa liberdade para exercer suas tarefas pode ajudar as empresas com a criação soluções que são inovadoras que pode leva-las a ser mais competitivas no mercado.

A autonomia pode auxiliar a estabelecer uma forte cultura organizacional, que respeita o trabalho das pessoas e ocasiona um sentimento segurança no ambiente de trabalho. Desta forma, as empresas percebem que ter autonomia é fundamental para alcançar um melhor desempenho e conseqüentemente ter bons resultados com essa forma de trabalhar.

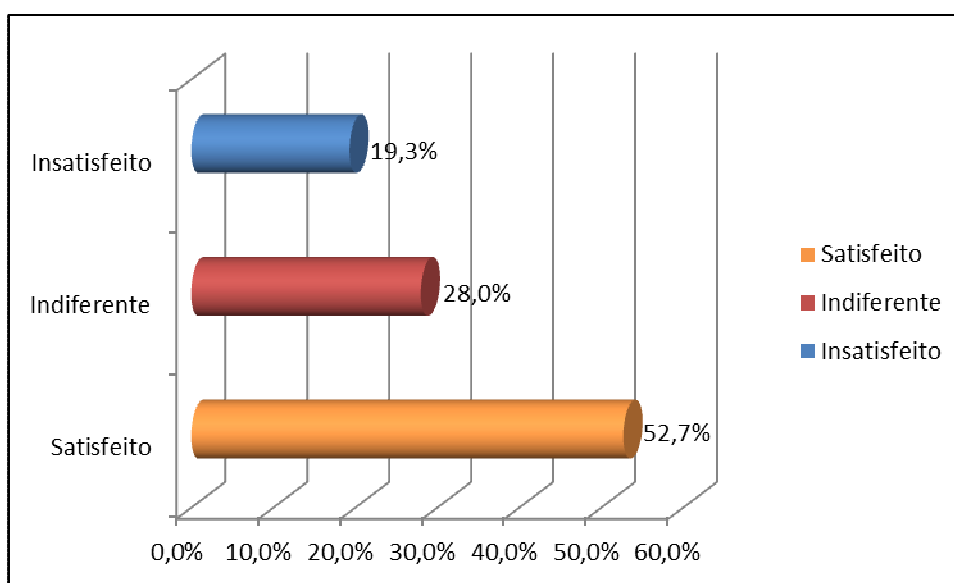
Gráfico 18: Trabalho relevante dentro ou fora da empresa



Fonte: elaborado pelo autor/2013

De acordo com as informações contidas no gráfico 18, em relação a medida que os sujeitos da pesquisa considera o trabalho como relevante tanto dentro como fora da empresa, 50% responderam que é muito relevante, 30,5% médio, 11,2% muito pouco e 8,3% completamente. Percebe-se que o trabalho dentro ou fora da empresa não é bastante relevante na vida de outras pessoas e que necessita de melhorias neste item. As empresas precisam melhorar o trabalho no ambiente organizacional para oferecer mais conforto e eficiência. Com o propósito de proporcionar bem-estar e mais segurança para os clientes.

Gráfico 19: Satisfação com a aplicação de suas habilidades e o conhecimento para executar seu trabalho



Fonte: elaborado pelo autor/2013

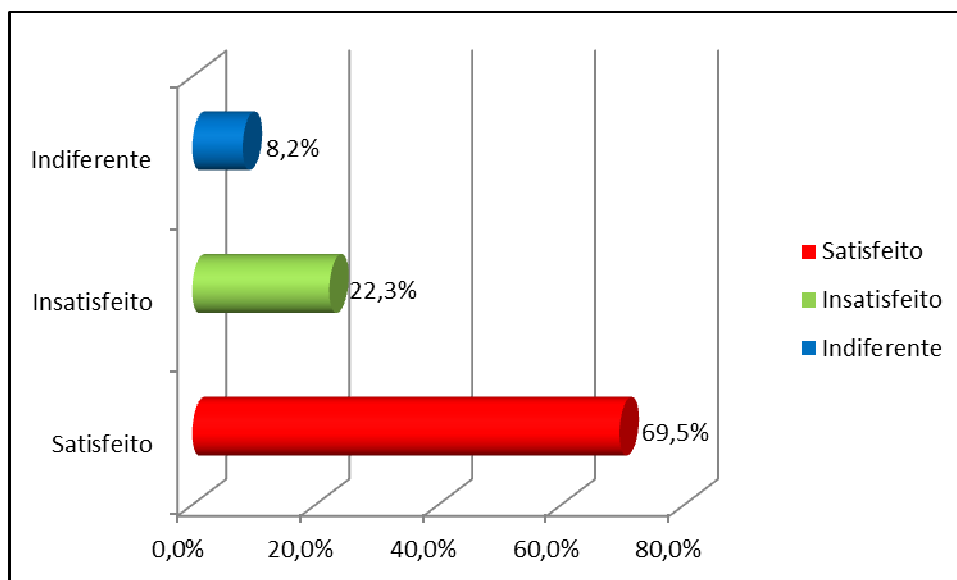
Os respondentes foram questionados a respeito da aplicação de suas habilidades e o conhecimento para executar suas tarefas. Do total, 52,7% dos entrevistados estão satisfeitos, 28% indiferente e 19,3% insatisfeito. Fica evidente que é preciso que sejam tomadas medidas para reduzir o nível de insatisfação que é elevado para melhorar o nível de satisfação em relação à aplicação de habilidades e conhecimentos para exercem com qualidade seu trabalho. Os colaboradores devem fazer uso de diferentes habilidades e conhecimentos para tornar o trabalho mais atraente e eficaz, sem ser fadigoso ou repetitivo e com tédio. Desta forma, As organizações devem se preocupa em aproveitar as capacidades de seus colaboradores que vai ajudar a se destacar no mercado competitivo. Portanto trabalhadores indispostos para se dedicar ao trabalho pode ter influência nos resultados das organizações.

4.4 Oportunidade de crescimento e segurança

O critério relacionado a crescimento e segurança tem como propósito de verificar se a QVT em relação às chances que o colaborador pode ter um crescimento na sua carreira dentro da empresa conforme ao seu ótimo desempenho no ambiente de trabalho e a sua segurança no emprego. Os subcritérios são: oportunidade de desenvolvimento da carreira; segurança no trabalho;

desenvolvimento profissional e crescimento pessoal; qualificação e capacitação e estabilidade no emprego.

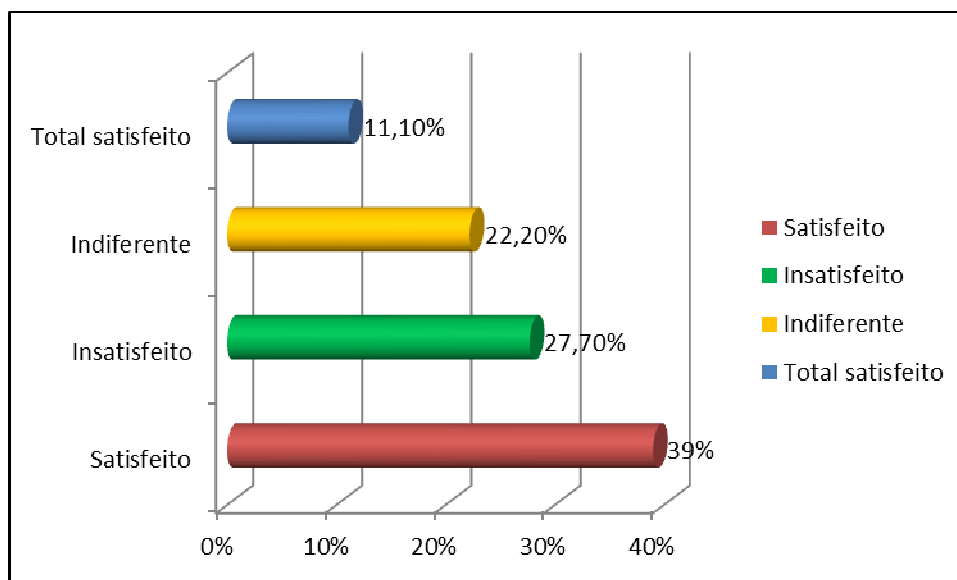
Gráfico 20: Oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal na empresa



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Dos respondentes, 69,5% estão satisfeitos com as oportunidades de crescimento e desenvolvimento tanto profissional como pessoal, já 22,3% insatisfeitos e 8,2% indiferente. Percebe-se que a empresa valoriza seus funcionários em relação a possibilidade de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal. De acordo com as informações a maior parte confia que as empresas contribuem com seu crescimento profissional e pessoal, pois funcionários satisfeitos no trabalho são contentes igualmente no pessoal. É importante que, as empresas ajudem no seu crescimento profissional, pois percebem que são valorizados pelos seus e possuem um sentimento confiança e segurança em seu local de trabalho, podendo exercer suas tarefas com tranquilidade e, portanto produzir bons resultados.

Gráfico 21: Satisfação com o plano de carreira e a oportunidade de ser promovido no cargo

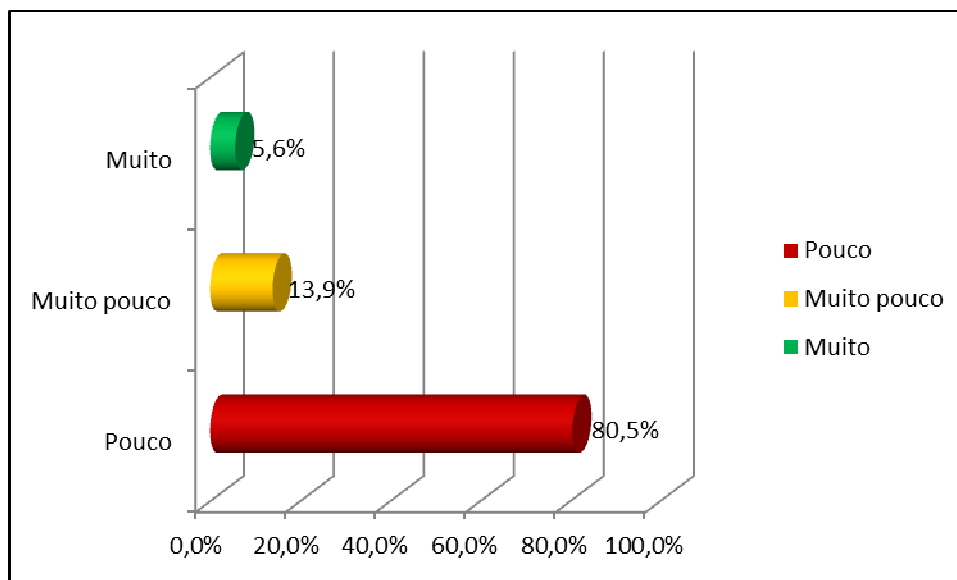


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Procurou-se saber dos respondentes a respeito da satisfação com o plano de carreira e a possibilidade de ser promovido no cargo na empresa em que trabalha. 39% dos entrevistados respondeu que estão satisfeito com o planejamento da sua carreira e a promoção no cargo, 27,7% insatisfeito, 22,2% indiferente e 11,1% total satisfeito. Os dados revelam que os colaboradores em relação ao plano de carreira e a promoção no cargo em sua maioria não estão bastante satisfeitos e só uma minoria é que esta muito satisfeita. As empresas deve incentiva o plano de carreira para ocasionar benefícios tanto para a organização como para os colaboradores que vão imaginar seu futuro e vai elaborar as suas metas pessoais, isso é fundamental para que ele trabalhe com mais dedicação com a expectativa de crescimento profissional no seu ambiente de trabalho. Por fim, o plano de carreira potencializa o desempenho dos colaboradores das empresas, fazendo com que eles estejam mais determinados, elevem ao máximo sua produção, cresçam e permaneçam nas empresas por um tempo maior. Portanto, indiretamente, eles são importantes para melhorar a situação do produto final, adicionando uma maior importância a eles e também à administração dessas empresas, melhorando também a satisfação dos consumidores e a consideração do mercado. E vai ser importante para que esses colaboradores tenham a oportunidade de ser promovido no seu respectivo cargo no

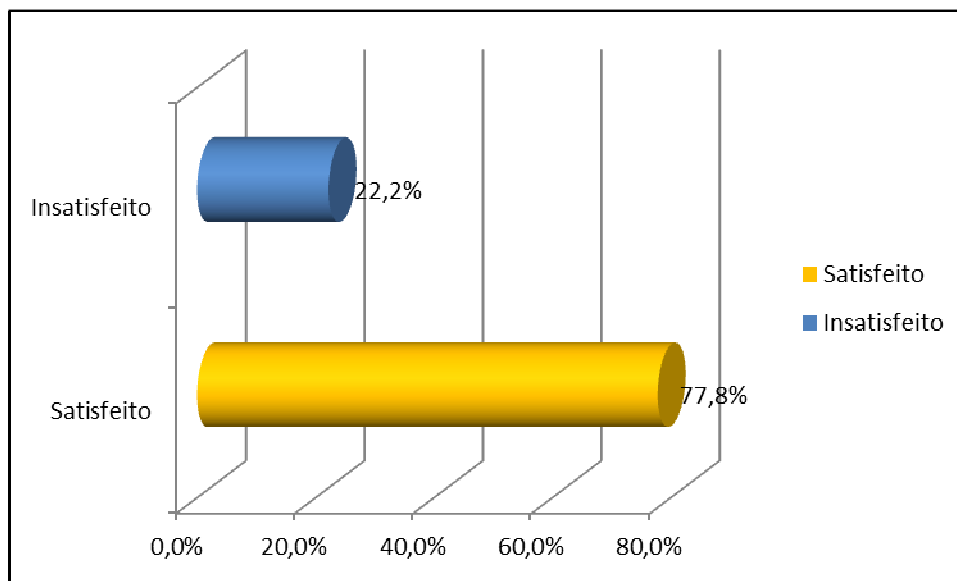
trabalho. Neste sentido. As organizações que esta atenta para o plano de carreira dos seus colaboradores vai perceber com o tempo os benefícios.

Gráfico 22: Investimento em qualificação e capacitação dos colaboradores



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Os respondentes foram questionados sobre o investimento da empresa em qualificação e capacitação, 80,5% responderam que a empresa investe pouco em qualificação e capacitação, 13,9% muito pouco e outros 5,6% investe muito. Nota-se que essa falta capacitação profissional e qualificação faz com que as empresas tenham perda de qualidade e reduza a produtividade e a ausência de habilidades em relação às inovações tecnológicas. As empresas devem investir mais em capacitação para ter benefícios como melhoria no desempenho da produtividade, motivação e autoestima, ajuda no alcance de metas, melhoria no conhecimento dos colaboradores sobre as precisões das empresas, reduz as demissões e admissões e faz com que as empresas sejam mais competitivas. Neste sentido, as empresas deve adotar um programa para capacitar e qualificar seus colaboradores e sem levar em consideração que seja um custo, mas um investimento que será importante para antecipar as precisões e dificuldades no futuro.

Gráfico 23: Treinamentos necessários e disponíveis para melhorar a QVT

Fonte: elaborado pelo autor/2013

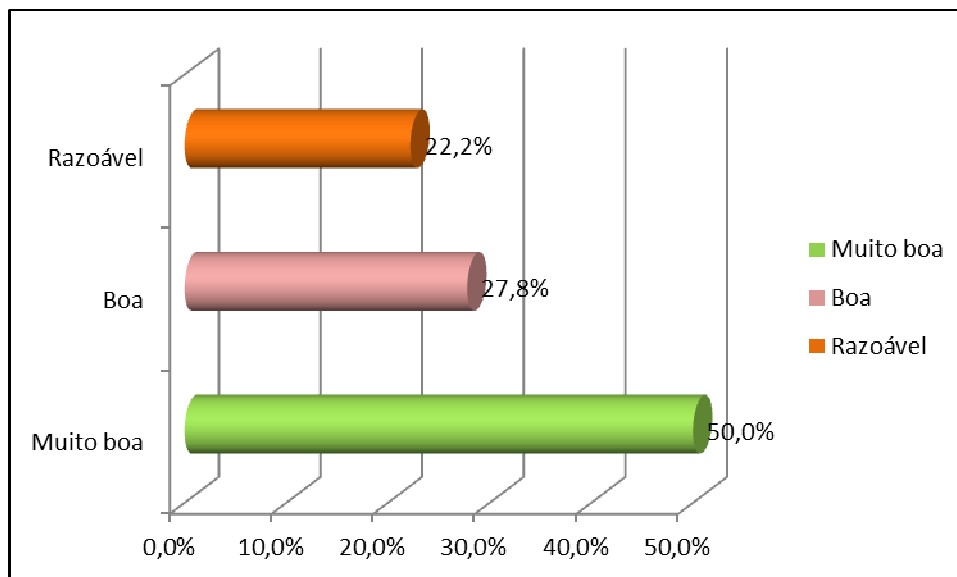
Conforme os dados apresentados no gráfico 23 sobre os treinamentos que são necessários e que está a disposição para melhorar a QVT, 77,8% responderam que estão satisfeitos com os treinamentos que melhora a QVT, 22,2% estão insatisfeitos. É importante ressaltar que o treinamento é indispensável nas organizações, tendo em vista os varios benefícios que ocasionam, especialmente quando está relacionado com o desempenho dos colaboradores. O treinamento é fundamental para as empresas por melhorar a produtividade das pessoas, para que elas executem suas tarefas e abram suas mentes para a inovação, e com a capacidade criadora e sendo eficiente em suas tarefas. Treinar com a compreensão de que o trabalho tem muita importância e ocasiona excelentes resultados. Com relação aos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT nota-se que treinamento é uma ferramenta imprescindível para adaptar atividades físicas e locais de trabalho.

4.5 Integração social na Empresa

Nas organizações existem dificuldades de relacionamento entre companheiros de trabalho. Continuamente quando não ha um dialogo entre eles, o resultado dessa situação que ocorre no cotidiano da empresa é que as tarefas não sejam desenvolvidas conforme o que foi previsto. O relacionamento interpessoal é fundamental para saber o nível em relação a satisfação com a QVT e, pode ser

medida pela falta de qualquer tipo de discriminação ou preconceito, a percepção do funcionário que se sente associado a uma equipe.

Gráfico 24: Relacionamento com os colegas de trabalho



Fonte: elaborado pelo autor/2013

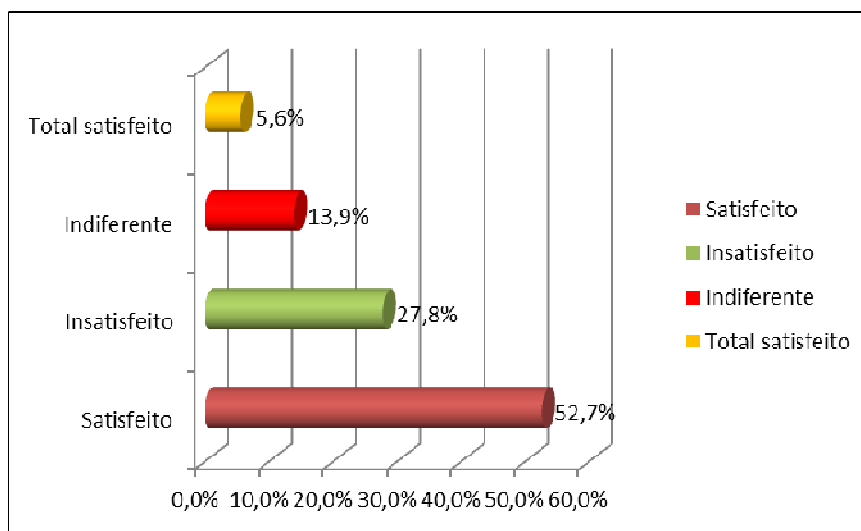
Buscou-se se conhecer dos respondentes sobre o relacionamento com os colegas de trabalho, pois é um item fundamental para aperfeiçoar a qualidade de vida no trabalho. Os dados da pesquisa mostra que 22,2% responderam que o relacionamento é razoável, 27,8% considera boa e 50% muito bom. Com base nos dados que permitem entender que, no ambiente bancário tem bons relacionamentos interpessoais, momento favorável para solicitar a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores.

As instituições bancárias precisam adotar medidas para melhorar o relacionamento dos seus colaboradores para que não venha a ter dificuldades em relação ao trabalho em equipe e que as más relações não prejudique o rendimento das no ambiente de trabalho e como consequencia uma má prestação de serviço a sua clientela.

Na visão de Lopes (2009), O relacionamento tanto fora como dentro da organização deve estabelecer uma interação entre os funcionários deve ser característico da empresa, e percebendo que as atividades são concretizadas de fato e são determinadas as normas de conduta que guia o relacionamento entre pessoas e grupos. Nesse sentido, os modos de interação que existem dentro da

empresa podem ser consideradas para a solução de dificuldades que tem relação com os recursos humanos e no procedimento da tomada decisão.

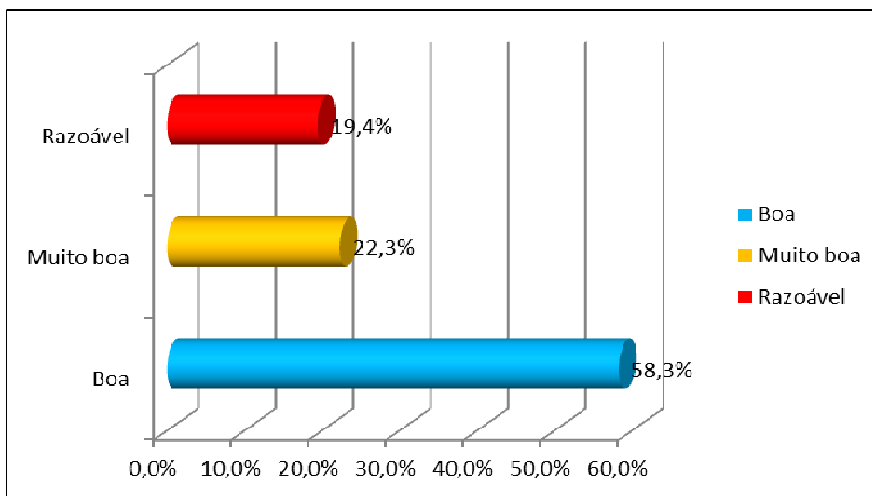
Gráfico 25: Igualdade de oportunidades sem preconceito e discriminação



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Conforme os dados contidos no gráfico 25, os sujeitos da pesquisa foram questionados sobre a igualdade de oportunidades sem qualquer tipo de preconceito e discriminação. Neste sentido, 50% responderam que estão satisfeitos, 30% há insatisfação, 10% indiferente e 10% total satisfeito. conforme as respostas obtidas durante a pesquisa sobre esse item. Percebe-se que na organização os funcionários não estão bastante satisfeitos com essa igualdade de oportunidades sem aparentar nenhum tipo de preconceito ou discriminação.

A minoria foi que respondeu que está totalmente satisfeito. Em relação a igualdade de oportunidades sem haver qualquer tipo de discriminação. Neste sentido, todos os funcionários devem concorrer do mesmo modo de maneira igual com todas as chances que são oferecidas pelas empresas. Os participantes da pesquisa indicam que as empresas necessitam ter ações das empresas que foram pesquisadas, para haver melhorias, devido a seu valor no contexto da QVT e por não demonstrar um bom nível de satisfação.

Gráfico 26: Relacionamento com seus superiores

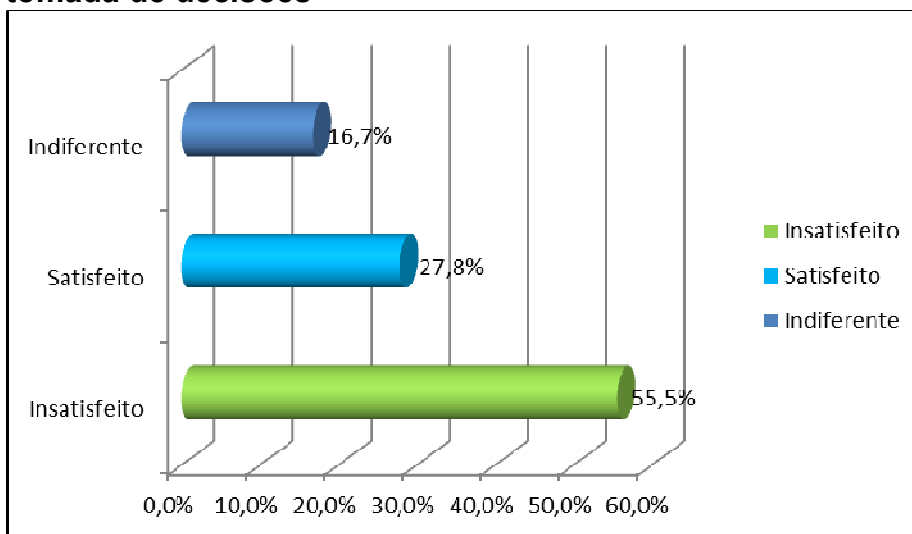
Fonte: elaborado pelo autor/2013

Buscou-se saber dos respondentes como é o relacionamento com seus superiores, pois é uma informação importante para avaliar a qualidade de vida no trabalho na organização. Do total dos entrevistados, 58,3% reponderam boa, 22,3% razoável e 19,4% muito boa. É evidente que nas organizações o relacionamento com os chefes não é muito bom e que precisa que haja mudanças no ambiente de trabalho para melhorar o relacionamento com os colaboradores. Os superiores precisam entender que para melhorar o relacionamento com os funcionários é preciso que ele mostre seu conhecimento com seus ensinamentos e aprender com seu subordinado e conseguir o respeito da equipe. Mas para isso é necessário que compreenda que cada funcionário necessita tem que ser diferenciado para proporciona bons resultados e com sua contribuição para alcançar as metas propostas pelas organizações.

4.6 Constitucionalismo

O critério constitucionalismo visa medir o nível com que a empresa está preocupada em respeitar os direitos do funcionário. Neste sentido, Walton (1973) afirma que há a necessidade de normas que mostrem claramente aos empregados quais são os seus direitos e suas obrigações, administrando suas ações e permitindo que se antecipem contra atitudes abusivas dos administradores. Nesse Critério são importantes para a QVT: liberdade para expressar suas opiniões; privacidade e individualidade no local de trabalho e as normas e rotinas da empresa.

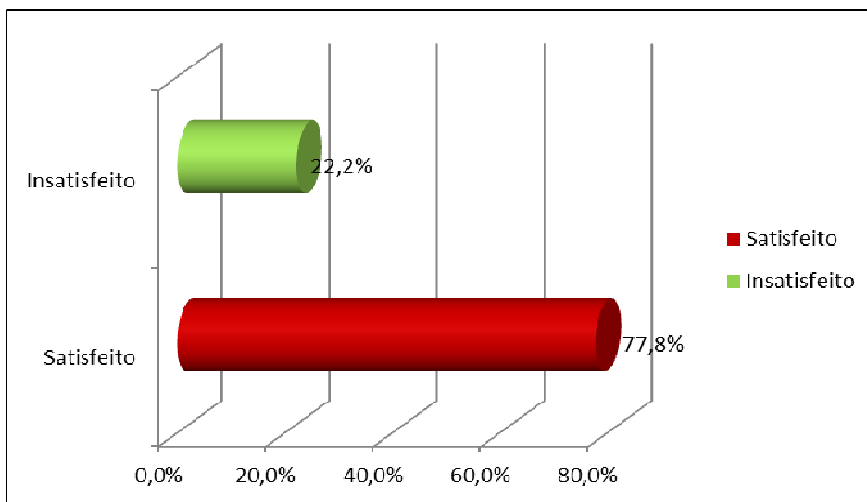
Gráfico 27: Liberdade e responsabilidade para expressar suas ideias na tomada de decisões



Fonte: elaborado pelo autor/2013

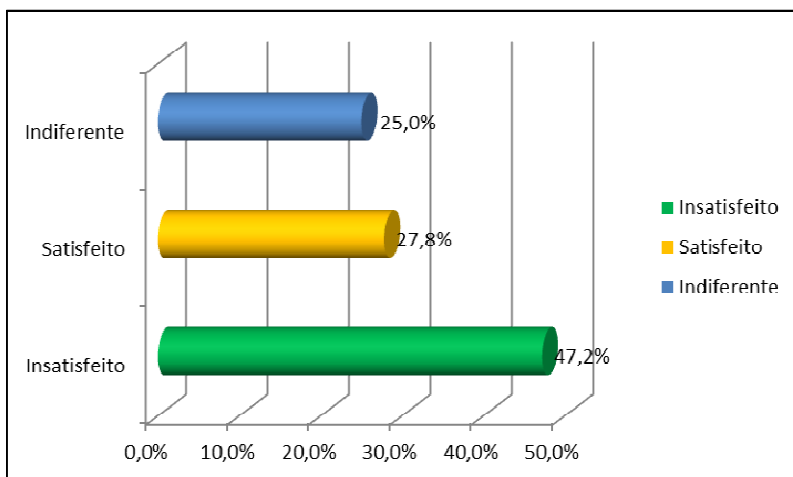
Segundo as informações obtidas no gráfico 27 com relação a liberdade e responsabilidade para expor suas ideias para a tomada de decisões sem medo ser reprimido, 55,5% responderam que estão insatisfeitos, 27,8% satisfeitos e 16,7% indiferente. É evidente que para a maioria dos respondentes não é concedido a abertura para dar algumas sugestões e expressar suas ideias. Portanto, o aspecto criatividade é necessário para as organizações que se encontra dificultado. Nesse sentido, as empresas não oferecem espaço para os funcionários ser criativos com a manifestação das suas ideias e recomendarem soluções para que esta relacionado as atividades que realizam no ambiente de trabalho.

Desta forma, é importante que os gestores não se disponham a ouvi-los, ele começaram a se sentirem que são desvalorizados e sem reconhecimento para expressar suas ideias em relação às situações que envolvem o cotidiano do trabalho. As organizações deve perceber a importância da liberdade das pessoas para opinar com ideias para tomada de decisões de acordo com sua visão sobre o trabalho que esta sendo executado é uma maneira de reconhecimento do funcionário que termina tendo influencia na produtividade das organizações.

Gráfico 28: Individualidade e privacidade no ambiente de trabalho

Fonte: elaborado pelo autor/2013

Quanto a satisfação com a privacidade e individualidade no ambiente de trabalho, 77,8% dos sujeitos da pesquisa responderam que estão satisfeitos, para 22,2% dos respondentes isto não ocorre. Com base nos dados o nível de satisfação em relação a privacidade e individualidade dentro da organização não é bastante satisfatório e que os funcionários estão somente satisfeitos. Neste sentido, as organizações estabelecem um local de trabalho com estímulo e criatividade apenas satisfatório, no qual os colaboradores se percebem respeitados em sua individualidade e privacidade, reconhecidas por suas colaborações, incentivadas a admitirem desafios e procurar o novo é um aprendizado no cotidiano que abrange todos nós. O indicador do nível de satisfação mostra que as organizações precisam melhorar nesse item para atingir a total satisfação dos colaboradores.

Gráfico 29: Normas e rotinas na empresa

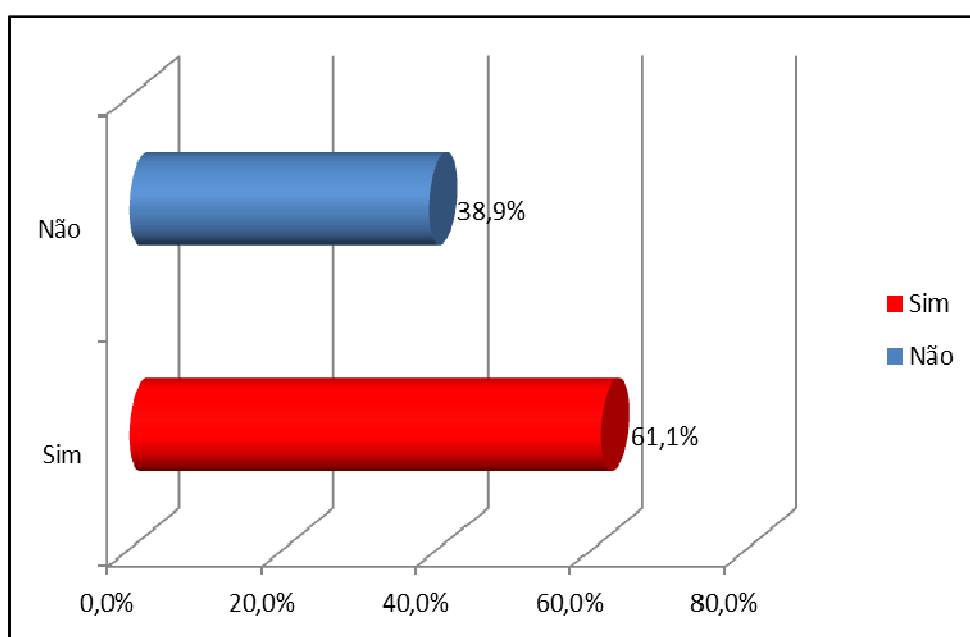
Fonte: elaborado pelo autor/2013

Segundo o gráfico 29, as normas e rotinas no cotidiano da organização, a maioria dos respondentes que corresponde a 47,2% responderam que estão insatisfeitos, para 27,8% estão satisfeitos e 25% são indiferentes. Para a maioria dos funcionários as normas e rotinas tem influência negativa no desenvolvimento das tarefas na organização. Com a base nos dado, a obediencia em excesso as normas e rotinas prejudica os funcionários com uma profunda restrição a sua liberdade pessoal, além de não ser capaz de entender o significado das suas atividades dentro das empresas. O funcionário que esta muito ligado aos regulamentos e rotinas que pode ocasionar uma irritação nos clientes pela pouca atenção e desprezo com seus problemas. Essa insatisfação ocorre pelos obstaculos impostos por um atendimento padornizado dos funcionários.

4.7 O trabalho e o Espaço Total da Vida

Este critério evidencia a influência dos pontos que são favoráveis ou desfavoráveis que o trabalho pode causar na sua vida pessoal, especialmente no seu relacionamento com sua família. Vários fatores podem interferir na sua vida fora da organização como ser transferido para outra cidade, muitas horas extras na empresa ou pode ser uma pessoa que tem muitas viagens para resolver problemas da organização. Neste sentido, é preciso que haja um equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional para que as necessidades do ambiente de trabalho não atrapalhe a vida pessoal.

Gráfico 30: Atividades físicas fora local de trabalho realizado pela empresa

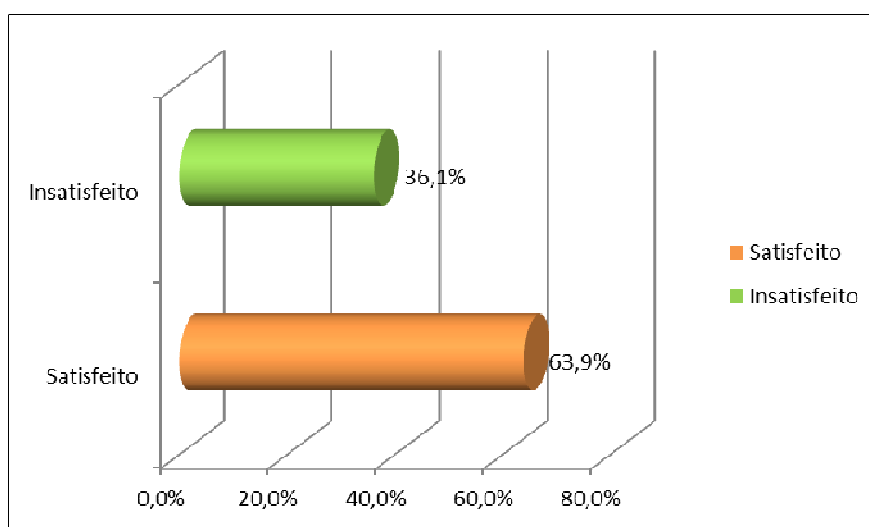


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Segundo o gráfico 28, em relação as atividades de lazer que são promovidas pela empresa fora do local de trabalho são praticadas por 61,1% dos respondentes, sendo que 38,9% deles responderam não possuir os conhecimentos sobre a realização dessas atividades. Perante essas informações, nota-se que é elevado a porcentagem de pessoas não exercem atividades físicas regularmente. Neste sentido, percebe-se que a pratica da atividade física é fundamental para a saúde das pessoas em geral e que colabora para aumentar a autoestima de quem exercita, causando um alto grau de sensação de bem estar e satisfação pessoal ou profissional do indivíduo.

Neste sentido, Souza e Ziviani (2010) afirmam que caminhando, trabalhando e tendo uma alimentação saudavel, ou seja, praticando atividades físicas no cotidiano, melhoramos a condição física sendo benéfico para a saúde. Fazendo ginástica, a pratica de esportes, ou seja, realizando atividades físicas que o homem nos dias de hoje não faz habitualmente.

Gráfico 31: Equilíbrio entre vida profissional e pessoal

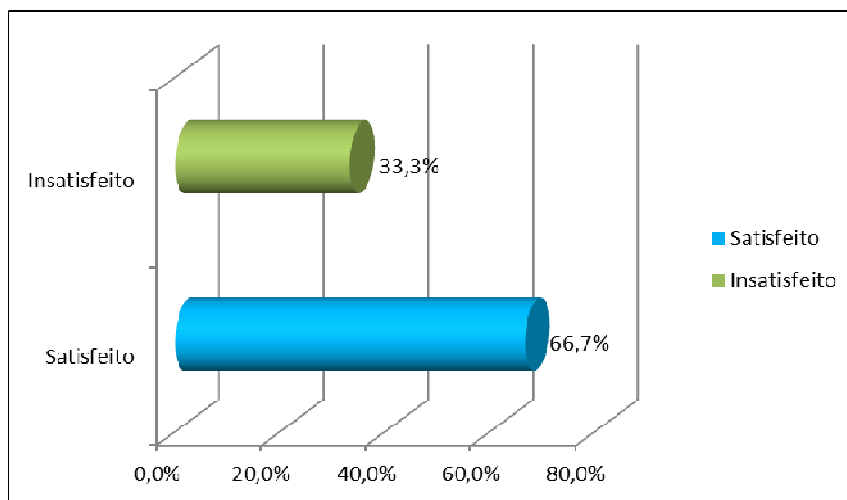


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Em relação ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal, 63,9% responderam que estão satisfeitos e 36,1% insatisfeitos. Assim a maioria dos funcionários se encontram satisfeitos com o tempo detinado ao trabalho e a vida pessoal é fundamental para a saúde do trabalhador, porque as pessoas que ocupa seu tempo somente com o seu trabalho diminuem sua capacidade criativa e tem influência na sua produtividade em longo prazo. Neste sentido, há uma harmonia da vida pessoal e profissional, e nessa ocasião o profissional não leva os problemas do

seu ambiente familiar para ambiente de trabalho. As organizações sabem que um profissional que leva as suas preocupações para seu trabalho e prejudicial por deixar uma imagem negativa da empresa, para isso é preciso que seja adotadas ações para ajudar a manter o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Gráfico 32: Horários para se trabalhar e o tempo disponível para descanso



Fonte: elaborado pelo autor/2013

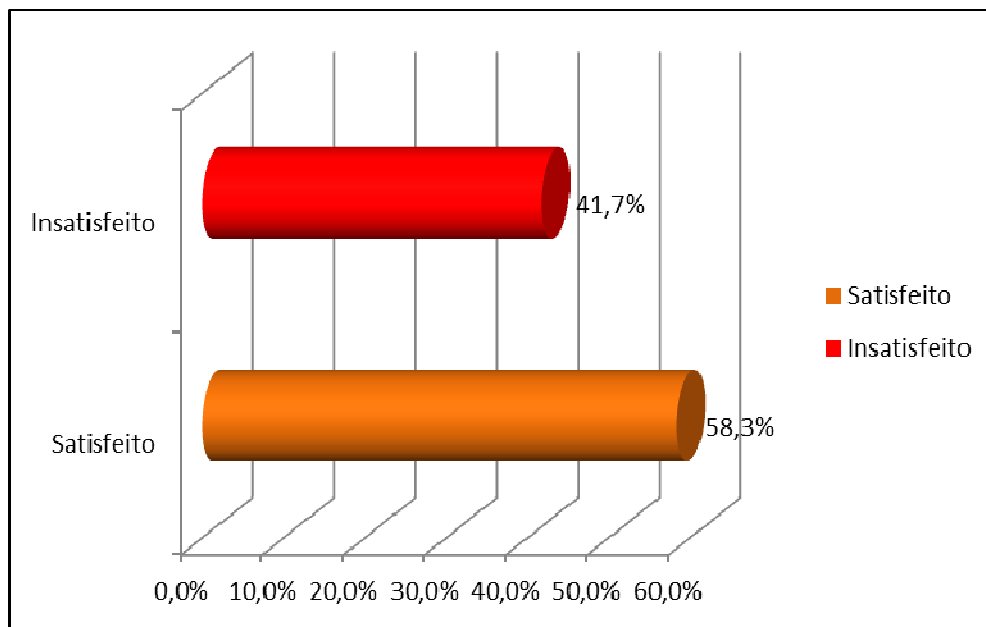
Os pesquisados em sua maioria que são 66,7% compreende que o tempo para se trabalhar e para o descanso é satisfatório, já para 33,3% há insatisfação. Com base nos dados o tempo para repouso e o tempo para executar suas tarefas na organização é favorável para a maioria das pessoas e uma minoria não está satisfeita. Neste sentido, percebe-se que os colaboradores tem horários e tempo de descanso para manter a mesma qualidade e produtividade não afetando a saúde tanto física como mental e com disposição para trabalhar. Pois a falta de descanso pode prejudicar as empresas que terão funcionários desmotivados e as ideias ficam confusas e as tarefas são realizadas com menos qualidade e produtividade.

4.8 . Relevância Social do Trabalho na Vida

O objetivo desse critério é verificar como é a imagem da organização na concepção do funcionário, e os benefícios que ela oferece para colaborar com o social. Neste sentido, a empresa tem responsabilidade social com os produtos que vende, e com os detritos que causa poluição, utiliza as ferramentas do marketing para tratar melhor os seus funcionários. O relacionamento que determina e o auxílio que oferece aos mais carentes etc. Organizações que agem não tem responsabilidade social geram uma sensação de descrédito e baixa autoconfiança para o funcionário. Desta forma, a consequência vai ser além de funcionários com

indisposição para desempenhar suas atividades no trabalho, a empresa vai ter produtos e serviços de má qualidade.

Gráfico 33: Nível de satisfação com as atividades para a contribuir com social

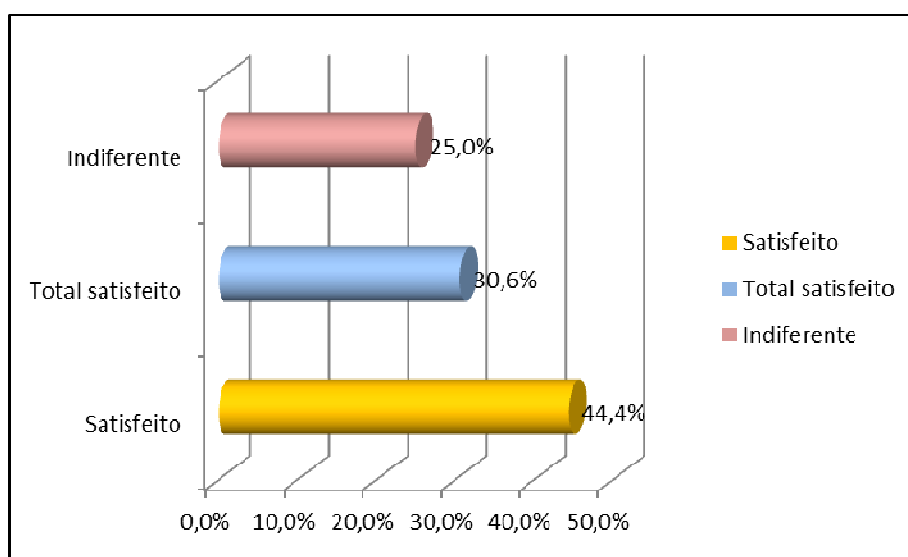


Fonte: elaborado pelo autor/2013

Conforme as informações contidas no gráfico 33, fica claro que a maioria que é 58,3% responderam que estão insatisfeitos com a contribuição de suas atividades para colaborar com o social e 41,7% responderam que sentem satisfeitas. É importante que o trabalho das pessoas sejam útil para se sentirem motivadas para contribuir com o social e ajuda a exercerem melhor e com mais contentamento seu trabalho.

As consequências da colaboração das organizações com o social tem reflexo na vida dos colaboradores pelo fato de fazer parte de uma comunidade e que as ações adotadas por essas organizações vai proporcionar benefícios também para seus colaboradores que vão sentir, prazer, motivação e orgulho de trabalhar em instituições que se preocupa com o social. Para essas empresas os benefícios são: a elevação dos lucros com o aumento das vendas, a fidelidade dos seus clientes que percebem a preocupação com o social.

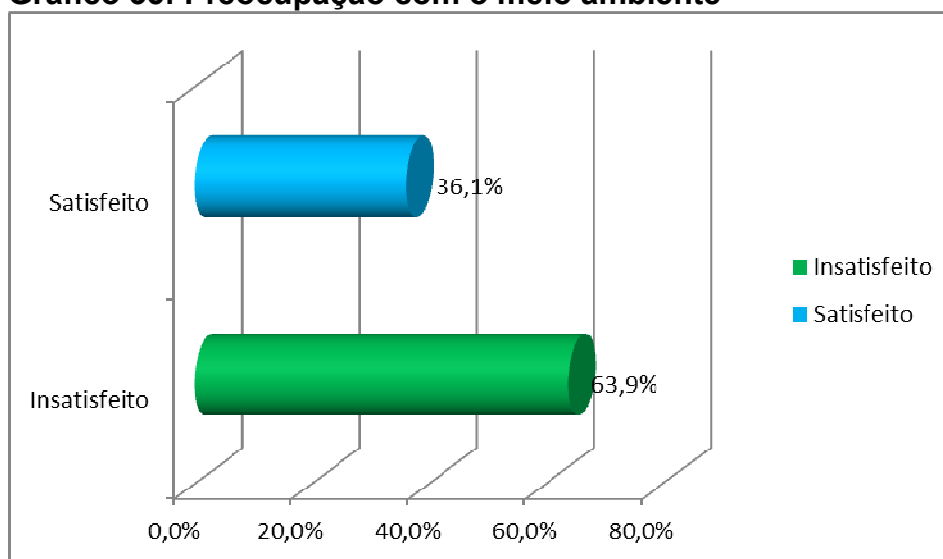
Gráfico 34: Imagem da empresa perante a sociedade e o orgulho de trabalhar na instituição



Fonte: elaborado pelo autor/2013

No gráfico 34 verificou-se que 44,4% dos respondentes estão satisfeitos com a imagem e o orgulho de trabalhar na empresa, 30,6% estão indiferentes e 25% total satisfeito. A maioria das pessoas acreditam que as empresas tem uma boa imagem junto a sociedade e somente está contente com trabalho que realiza na instituição. Neste sentido, percebe-se que as organizações não possuem uma imagem excelente em relação a sociedade e mostra que a maioria dos colaboradores não estão bastante envolvidos no campo social. Um imagem positiva tem como benefícios uma equipe de trabalho com mais motivação para trabalhar e a melhoria da sua imagem perante seus consumidores.

Gráfico 35: Preocupação com o meio ambiente



Fonte: elaborado pelo autor/2013

Com base nas informações do gráfico 35, constatou-se que 63,9% dos sujeitos da pesquisa não acreditam que a organização colabora na proteção de meio ambiente, já para 36,1% a organização coperca com o meio ambiente. Com base nos dado é evidente que não há preocupação com a proteção do meio ambiente. o que dificulta a imagem das empresas perante a sociedade em relação a responsabilidade social, já que os clientes valoriza os produtos e serviços de empresas que estão envolvidas em ações sociais ou ambientais, pois sabem que consumindo determinado produto esta colaborando para melhora o planeta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho é importante crescente no contexto da administração de pessoas nas organizações, determinando-se como um elemento indispensável para ocasionar melhorias na produtividade, da competitividade e da modernização da administração de pessoas. A melhoria nas condições de trabalho na organização é um dos principais propósitos da QVT e pode colaborar para que as empresas investigadas alcancem seus propósitos, ajudando para que operem eficazmente no setor bancário, que é um dos mais ativos na atualidade, e conseguindo o comprometimento dos colaboradores para com as estratégias das instituições mencionadas.

Diante do objetivo geral que foi avaliar os critérios de qualidade de vida no trabalho adotados pelas agências bancárias em Picos, considera que o próprio foi alcançado.

Em resposta ao objetivo específico 1: Existem programas de QVT nas agências bancárias que ainda não é suficiente para ocasionar uma melhor humanização no trabalho, reduzir o estresse e o cansaço, aperfeiçoar o comprometimento das pessoas, reduzir pressão para atingir as metas estabelecidas pela organização, melhorias nas condições de trabalho e vários outros fatores que os programas não estão contribuindo para melhorar a QVT dos colaboradores.

Respondendo o objetivo específico 2: os critérios de QVT adotados pelos bancos não é bastante satisfatório para garantir uma melhor QVT para os colaboradores. Com base nos resultados da pesquisa as agências bancárias não contemplam todos os critérios de QVT. Há insatisfação dos colaboradores em relação ao salário satisfazer todas as suas necessidades e não equidade externa em relação ao que recebe de remuneração.

As condições de trabalho não satisfatórias para os colaboradores realizar suas tarefas com qualidade. Há insatisfação com o Plano de carreira, qualificação e capacitação, a responsabilidade social e a imagem e o orgulho de trabalhar na instituição. No critério integração social na empresa é notável que os colaboradores não estejam totalmente satisfeitos com a igualdade de oportunidade sem preconceito ou discriminação. Em relação ao critério constitucionalismo há uma insatisfação com as normas e rotinas da empresa.

Em relação ao objetivo específico 3: relativamente à relação aos benefícios oferecidos pela QVT para melhorar o ambiente de trabalho os colaboradores compreendem que há uma influência direta neste sentido e têm consciência da importância da QVT para que se tenha ambientes de trabalho mais humanos, agradáveis e saudáveis. Esse benefícios são: valorização pessoal, relações interpessoais e um ambiente seguro e saudável e outros pontos favoráveis dentro dos critérios de QVT de Walton que foram pesquisados nas agências bancárias de Picos-PI. As organizações também são conscientes de que o funcionário motivado, satisfeito, integrado e saudável garante maior produtividade no desempenho de suas atividades.

Foi possível verificar que os colaboradores das agências bancárias que fizeram parte da pesquisa estão insatisfeitos com certos aspectos que precisam ser vistos pelas organizações para que sejam adotadas medidas para melhorar a QVT dos colaboradores para que possam sentir orgulho de trabalhar nessas instituições. A melhoria da QVT nessas organizações vai ocasionar melhoria na produtividade dos colaboradores.

Finalmente, após a análise dos dados, é possível garantir que os níveis qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas investigadas não são bem vistos pelos colaboradores, havendo necessidade de melhorias no sentido de adequar os critérios de QVT para valorizar mais os seus colaboradores que ira refletir num melhor relacionamento com cliente externo, bem como adotar ações que ofereçam mais tranquilidade aos mesmos, no sentido de se perceberem seguros no emprego.

REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, Rosa C; NOHARA, Jordan J. **Monografia no Curso de Administração: Guia Completo de Conteúdo e Forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- BEDRAN-JÚNIOR. E. Paulo; OLIVEIRA-COIMBRA. L. J. **Motivação no Trabalho: Avaliando o Ambiente Organizacional**. In: V CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, Niterói-RJ, 2009.
- BRONDANI, P. Jera. **Relacionamento Interpessoal e o Trabalho em Equipe: Uma Análise Sobre a Influência na Qualidade de Vida No Trabalho**. 2010. 38 f. Monografia (Bacharel em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- BRUCH, L. V. Vera. **Relações Interpessoais e Saúde Mental em Trabalhadores**. 2009. 127 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós Graduação em Psicologia, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2009.
- CARVALHO, V.; SOUZA, W.J. **Qualidade de Vida em Organização de Trabalho Voluntário: O modelo de Hackman e Oldham aplicado à Pastoral da Criança**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPAD, 2003.
- CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos Humanos nas organizações**. 3.ed.- Rio de Janeiro : Elsevier, 2010.
- COUTINHO, Daniele Aparecida; SANTOS, J.W. **O Estresse no Mundo do Trabalho: uma Abordagem Individual e Organizacional**. **Revista Científica Eletrônica de Psicologia – ISSN**, Ano: VIII. N. 14, 2010.
- COUTINHO, G. L. Maria. **Práticas de Gestão em Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. 2009. 191 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- DUARTE, R. V. Dannyel; BORIN, P. C. Eliane; ALMEIDA, Mariza. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e sua Influência na Vida dos Bancários**. **Polêm!ca**, v. 9, n. 4, p. 74-81, outubro/dezembro 2010.
- FASOLO, Rafael. **Identificação com a Organização e Qualidade de Vida: “Antigos” e “Novos” Funcionários do “Banco Moeda” da Região das Missões**. 2009. 196 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.
- FERNANDEZ, C. E. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FERNANDES, H. Cíntia; ROCHA, S. Simone; VENDRAME, C. Francisco; SARRACENI, M. Javira; VENDRAME, R. C. Maria. **Qualidade de Vida No Trabalho: Uma Vantagem Competitiva**. Lins-SP, 2009.

FERRO, G.V. Marcus. **Um Estudo Sobre a Motivação dos Servidores da Justiça Federal em Fortaleza à Luz da Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais de Frederick Herzberg**. Monografia (Especialista em Administração Judiciária) - Pró-Reitoria de Educação Continuada, Universidade Estadual Vale do Acaraú, Fortaleza-Ceará, 2008.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, N. F. Dione. **A Eficácia do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Financeira na Região da Baixada Santista**. 2009. 78 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo PUC- SP, São Paulo, 2009.

HOFFMANN, S. A. Marcia. **QVT: A Proposta do Banco do Brasil e a Percepção dos Funcionários**. 2007. 54 f. Monografia (Especialista em Negócios Financeiros) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Cascavel, 2007.

JABOR, A. S. Priscila; LEITE, F. C. Teresa; HORA, M. R. Henrique. Qualidade de Vida no Trabalho nas Empresas Varejistas. **Perspectivas Online**. v. 3, n. 12. 2009. Disponível em: www.perspectivasonline.com.br.

JÚNIOR-BEDRAN, E. Paulo. **A Dinâmica de Motivação no Trabalho dos Agentes de Polícia Federal**. 2009. 99 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Fundação Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2009.

LACOMBE, Francisco José Massel. **Recursos humanos: princípios e tendências**/ Francisco Lacombe. 2. ed. São Paulo : Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo. Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva 2008.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho – Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-Industrial**. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2004.

LOPES, Kamila Ribeiro. **QVT – qualidade de vida no trabalho: QVT e produtividade**. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Ouro Preto. Ouro Preto/MG. 2009.

LUGÃO-SILVA, Luciano. **Satisfação no Trabalho: a Percepção de Funcionários de Câmaras Municipais do Vale do Aço Minas Gerais**. 2011. 75 f. Dissertação

(Mestrado em Administração) - Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011.

MACHADO, M. Magnus; BUGMANN, A. Cristiane. Proposta de Melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho da Empresa Uninformare Informática LTDA. **Revis Interdisciplinar Científica Aplicada**. v. 3, n. 2, Sem I. 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, L. Antonio; BORGES, G. S. Renata; ADORNO, D. Ronara. **a Idb/96 e a qualidade de vida no trabalho: com a palavra os docentes da rede pública de belo horizonte**. **Revista de Ciências da Administração**. v. 10, n. 20, p. 72-94, jan./abr. 2008.

MEDEIROS, P. Jássio. **Qualidade de Vida no Trabalho da Emater-RN: Validação de um Instrumento Síntese de Pesquisa e Diagnóstico**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de ciências administrativas Programa de pós-graduação em administração, Natal, 2007.

OLIVEIRA, Ribeiro Rodrigo. **Qualidade de vida no trabalho - QVT e Responsabilidade Social Empresarial - RSE: um Estudo sobre a Satisfação de QVT com Funcionários Voluntários em Programas RSE**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Metodista de São Paulo Faculdade de Ciências Administrativas Programa de Pós-graduação em Administração, São Bernardo do Campo, 2008.

PEDROSO, Bruno; PILATTI A. Luiz; SANTOS, B. Celso; JUNIOR, S. Guatacara. **Potencial Motivador do Trabalho: Tradução e Adaptação Cultural do Instrumento de Hackman e Oldham**. **Revista Produção Online**. v.10, n.3, set. 2010.

PICCOLI, Pedro. **Motivação para o Trabalho Voluntário Contínuo: Um Estudo Etnográfico no Núcleo Espírita Nosso Lar**. 2009. 300 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós Graduação em Administração e Turismo, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu SC, 2009.

PINTO, C. C. Cheila. **Cultura Organizacional e Motivação numa Administração Pública em Mudança**. 2009. 107 f. Tese (Mestrado em Sociologia) - Universidade do Minho, Instituto de Ciências Sociais.

PRIETO, S. A. MARIA. **A Influência do Treino de Controle do Stress nas Relações Interpessoais no Trabalho**. 2010. 207 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Programa de Pós- Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia do Centro de Ciências da Vida PUC, Campinas, 2010.

QUEL, Felipe Luiz. **Gestão da Qualidade de Vida nas Organizações: O Pilar Humano da Sustentabilidade em Instituições de Ensino Superior da Rede Privada**.

Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 2010.

RAMALHO, F. Sabrina. **Fatores de Influência na Motivação dos Fisioterapeutas da Cidade de João Pessoa – PB.** 2010. 195 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas – CCSA, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

RAG, Revista de Administração do Gestor. Vol. 1, n. 1, Universidade Gama Filho jul. 2011– Rio de Janeiro: Editora Gama Filho, 2011.

REIS JUNIOR, D. Roberto. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Construção e Validação do Questionário QWLQ-78. 2008. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa, 2008.

RIBEIRO, Aicha; FERNANDES, Lílian Barros; RAMALHO, Gabriel Pimentel; MAGALHÃES JUNIOR, Orani; BREETZ, Thiago; SILVA, Fernanda Barcaro. **Plano de Carreira:** Um Estudo sobre as Expectativas de Crescimento Profissional em Duas Empresas em Presidente Prudente. **Revista Multidisciplinar da Uniesp:** Saber Acadêmico, n. 7 – jun. 2009.

RICHARDSON, Jarry Roberto. **Pesquisa social:** Métodos e Técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROCHA, E. Joni. **Administração de Carreiras:** Estratégias para Compreender e Melhorar a Comunicação entre Empresa e Funcionários no Programa de Ascensão Profissional do Banco do Brasil. 2007. 61 f. Monografia em MBA (Especialista em Administração) - Escola de Administração MBA em Finanças, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

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

ROESCH, Sylvia Azevedo. **Projetos de Estágio de Pesquisa em administração.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSA, B. Alessandra. **A Qualidade de Vida no Trabalho em uma Universidade de Tocantins:** Um Estudo de Caso. 2012. 54 f. Monografia (Bacharel em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Palmas, 2012.

ROSSI, U. Daniela; SCHMENK, V. Aliadny; MOREIRA, C. Ediane; ARIAS, C. Julio. **Desafios para Implantar um Programa de Qualidade de Vida No Trabalho:** Um Estudo de Caso em Uma Indústria Química de Pequeno Porte. In: XXXI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Belo Horizonte:ENEGEP, 2011.

SANTOS, A. Karla; SOUZA, R. A. Waldemar. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência X, do Banco Três – Estudo de Caso. **Revista Eletrônica.ISSN**, v. 6. n. 2, 2007.

SANTOS, S. Max; OLIVEIRA, S. Franklin; FARIAS. R. Q. Viviani; SOUZA, S. A. Albuquerque; TOMÉ, A. Cibele. Aspectos Tayloristas numa Empresa de Bebidas: Tempos Contemporâneos ou "Tempos Modernos". **Revista Anagrama**, Ano 5 – ed 2, Dez/Fev. 2012.

SCHMIDT, C. R. Denise. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua Associação com o Estresse Ocupacional, a Saúde Física e Mental e o senso de Coerência entre Profissionais de Enfermagem do Bloco Cirúrgico**. 2009. 266 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2009.

SILVA, G. S. Juliana. O Estresse e a Qualidade de Vida no Trabalho. In: ENCONTRO PARANAENSE, CONGRESSO BRASILEIRO DE PSICOTERAPIAS, XVI, XI, 2011. **Anais**. Curitiba: Centro Rechiano, 2011. Disponível em: www.centroreichiano.com.br/artigos. Acesso em: 2012.

SMANIOTTO, P. V. João. **Redução da Jornada de Trabalho como Medida Ambivalente: Viabilizar o Direito Fundamental ao Trabalho e Oferecer Condições para o Desenvolvimento do Capitalismo**. 2010. 153 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Faculdades Integradas do Brasil – UNIBRASIL, Curitiba, 2010.

SOUZA, K.N. ZIVIANI, Fabricio. A Qualidade de Vida no Trabalho Correlacionada à Prática da Ginástica Laboral. **Revista Científica do Departamento de Ciências Jurídicas, Políticas e Gerenciais**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, Jul-2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WALTON, R. E. A calidad de la vida en el trabajo: su significado e importancia. **Administración de Empresas**, Ano 6, n.71, 1973.

WEIMAR, Paulo Renato; ANDRIETI, Jaqueline. Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso na Câmara Municipal de Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.467-487, Sem II 2009.

WISNIEWSKI, W. Simone; STEFANO, R. Silvio. Estresse dos Bancários de uma Agência Bancária no Município de Irati: Um Estudo de Caso. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, Irati, Ano: 3. N. 1. 2008.

YING TS , Wang; ALMEIDA, F. Avelina; BORGES L. C. Luiz. **Análise dos Efeitos da Terapia Comunitária Existente no Tribunal de Contas da União na Redução dos Níveis de Estresse dos Participantes**. 2007. 103 f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas) - Tribunal de Contas da União Fundação de Administração – FIA, Brasília –DF, 2007.

APÊNDICE A

Questionário aplicado de forma livre e natural, com a autorização do participante, para aplicação de seu conteúdo excepcionalmente para a conclusão de Trabalho de Conclusão de Curso, da Universidade Federal do Piauí - Campus de Picos - PI, curso de Administração. É importante a sua participação para responder este questionário que segue anexo com o máximo de sinceridade. Fique tranquilo com relação às suas respostas, pois elas vão permanecer em sigilo. Sua participação é essencial para obter os resultados que serão fundamentais para o sucesso deste trabalho.

É importante ressaltar que a divulgação dos resultados desta pesquisa não vai identificar os participantes e de maneira alguma, os dados sobre os participantes serão aplicados para outras finalidades é somente para fins de pesquisa.

QUESTIONÁRIO

1. Dados pessoais

a.Sexo:

- Masculino
- Feminino

b.Estado Civil:

- Casado
- Solteiro
- Divorciado

c.Idade:

- Entre 20 e 25 anos
- Entre 26 e 30 anos
- Entre 31 e 35 anos
- Entre 36 e 40 anos
- mais de 41 anos

2. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está relacionado aos aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho, então para você o que é qualidade de vida no trabalho?

- Benefícios

- Ambiente físico seguro e saudável
- Valorização Pessoal (reconhecimento, confiança)
- Relações Interpessoais
- Boa saúde
- Todas as alternativas

3. Há preocupação na empresa em relação a qualidade de vida no trabalho?

- Sim
- Não

4. Você acredita que programas em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podem melhorar a relação colaborador/empresa e conseqüentemente a qualidade e a produtividade no serviço?

- Nunca
- Às vezes
- Sempre

5. Qual a sua sensação com o salário que você recebe para satisfazer as suas necessidades pessoais e socioeconômicas?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

6. Você se sente satisfeito com sua recompensa salarial, quando é comparado com outras empresas do mesmo ramo?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

7. Como você se sente em relação ao seu salário quando é comparado a seus colegas que exercem a mesma função?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

8. Você se sente satisfeito em relação a sua jornada de trabalho?

- Sim
- Não

9. O seu tempo de trabalho é suficiente para realização de suas tarefas?

- Sempre
- Às vezes
- Raramente

Nunca

10. Você desenvolve algum tipo de atividade considerada estressante durante o seu dia de trabalho?

Sim

Não

11. O que você considera dentro de sua atividade que provoque estresse:

filas longas

Atendimento

más relações interpessoais

pressão psicológica para cumprimento de metas

12. Qual o seu nível de satisfação em relação aos equipamentos que são apropriados e indispensáveis para a realização do seu trabalho na organização?

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Total Satisfeito

13. Qual o seu nível de satisfação em relação ao ambiente físico e psicológico de trabalho na empresa?

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Total Satisfeito

14. Você é reconhecido pelo trabalho que é exercido com qualidade?

Sim

Não

15. Qual a sua sensação em relação autonomia para realizar as tarefas relacionadas ao seu cargo?

Insatisfeito

Indiferente

Satisfeito

Total Satisfeito

16. Em que medida você considera o seu trabalho como relevante para a vida de outras pessoas, dentro ou fora da empresa?

Muito pouco

Médio

Muito

Completamente

17. Você está satisfeito com a aplicação de suas habilidades e o conhecimento para exercer seu trabalho?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

18. Quanto as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal na empresa, você se sente:

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

19. Qual a sua satisfação com o plano de carreira e a oportunidade de ser promovido no cargo na empresa que você trabalha.

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

20. Em que medida a empresa investe em qualificação e capacitação dos seus colaboradores?

- Nada
- Muito pouco
- Médio
- Muito
- Completamente

21. Como você se sente em relação aos treinamentos que são necessários e que estão disponíveis para melhorar a qualidade do trabalho?

- Insatisfeito
- Indiferente disponível
- Satisfeito
- Total Satisfeito

22. Como você considera seu relacionamento com seus colegas de trabalho?

- Ruim
- Razoável
- Boa
- Muito Boa

23. Na empresa há igualdade nas oportunidades e não tem qualquer tipo de preconceito e discriminação.

- Insatisfeito

- Indiferente disponível
- Satisfeito
- Total Satisfeito

24. Como é seu relacionamento com seus chefes?

- Ruim
- Razoável
- Boa
- Muito Boa

25 . Em relação a sua liberdade e responsabilidade para expressar suas ideias para tomar decisões sem ser repreendido, como você se sente:

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

26. Você se sente satisfeito com o respeito a sua individualidade e a privacidade no ambiente de trabalho?.

- Sim
- Não

27. As normas e rotinas que são determinadas pela empresa e que tem influência em relação ao seu trabalho e sua vida completamente, você sente:

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

28. A empresa promove aos colaboradores atividades de lazer fora do ambiente de trabalho?

- Sim
- Não

29. Como você se sente em relação ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

30. Em relação a seus horários para trabalhar e o tempo disponibilizado para descanso, como você se sente:

- Insatisfeito

- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

31. Qual o seu nível de satisfação nas atividades que são desenvolvidas para contribuir com o social?

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total Satisfeito

32. A imagem da empresa perante a sociedade é excelente?

- Sim
- Não

33. Em relação à preocupação da empresa com o meio ambiente, você se sente.

- Insatisfeito
- Indiferente
- Satisfeito
- Total satisfeito