



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DE BANCÁRIOS

Bruna Tiecher¹
Liciane Diehl²

Avaliado pelo sistema *double blind review*.
Editor Científico: Maria Amelia Jundurian Corá

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é requisito fundamental para garantir o bem-estar do funcionário, assim como o seu desempenho no ambiente laboral. No setor bancário, a necessidade do cumprimento de metas para o alcance dos resultados faz com que os trabalhadores sofram diferentes exigências de produtividade e constantes cobranças. Assim, este estudo objetiva verificar, com base no modelo de Richard Walton (1973), como os bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul avaliam a sua QVT. Para tanto, a pesquisa apoiou-se no método exploratório, descritivo, quanti-qualitativo, sendo o questionário utilizado como técnica de coleta de dados. Constatou-se que a categoria Relevância Social da Vida no Trabalho obteve destaque, demonstrando que, apesar das dificuldades verificadas, o funcionário tem muito orgulho em trabalhar na instituição financeira, desenvolvendo atividades relevantes na vida das pessoas.

Palavras chave: Qualidade de vida no trabalho (QVT). Bancários. Modelo de Richard Walton.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work (QLW) is a fundamental requirement to ensure the employee well-being as well as their performance in the workplace. In the banking sector, the necessity to comply with targets for the achievement of results, makes workers suffer different demands of productivity and constant charges. Thus, this paper aims to verify,

¹ Administradora pelo Centro Universitário UNIVATES.

² Doutoranda em Psicologia (UNISINOS). Professora e Coordenadora do curso de Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário UNIVATES.

according to Richard Walton (1973) model, how the bank employees in an interior city of Rio Grande do Sul evaluate their QLW. Therefore the study was based on the exploratory method, descriptive, quantitative and qualitative, and the questionnaire used for data collection. It was found that the category Social Relevance of Life at Work was highlighted, showing that, despite the difficulties found, the worker is very proud to work in the financial institution, developing activities relevant to people's lives.

Keywords: *Quality of life at work (QLW). Bank employees. Richard Walton's Model.*

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Com a evolução do trabalho, das relações, da tecnologia e do mundo, chega-se à sociedade pós-industrial, com base em serviços e informação. Essa sociedade foi reconhecida como Sociedade do Conhecimento ou da Informação (SI). “A ideia subjacente ao conceito de SI é o de uma sociedade inserida num processo de mudança constante, fruto dos avanços na ciência e na tecnologia” (COUTINHO; LISBÔA, 2011, p. 6).

No contexto da Sociedade da Informação, surge o trabalho imaterial, que, conforme Grisci (2008) pode ser entendido como um conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas e comunicativas inerentes ao trabalhador, atualmente valorizadas e demandadas como condição indispensável à produção. Sobre o trabalho imaterial, entende-se com Hardt e Negri (2005), como apontam Hypolito e Grishcke (2013, p.510), que é “o trabalho que cria produtos imateriais como o conhecimento, a informação, a comunicação”.

O serviço bancário é caracterizado pelo trabalho imaterial e tem sido afetado pelas transformações do mundo do trabalho. Com o avanço da tecnologia, a globalização, mudanças na economia mundial, nas relações de trabalho, na estruturação produtiva, nos padrões de vida e de cultura do povo, a concorrência é cada vez maior entre as organizações de todos os setores.

No segmento de instituições financeiras, não é diferente: a competição exige trabalhadores mais eficientes, com múltiplas aptidões, habilidades diversas para realização de tarefas e relacionamentos interpessoais, qualificações constantes. A busca incessante pelo cumprimento das metas faz com que os supervisores imponham pressão, sob a forma de constante cobrança e até ameaças de desemprego (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Na intenção de manter o emprego, os trabalhadores contemporâneos acabam muitas vezes abdicando seu tempo livre para conseguirem cumprir as exigências organizacionais. “Assiste-se, assim, a uma invasão do trabalho em todas as esferas da existência [...]” (MERLO; TRAESEL; BAIERLE, 2011, p.95).

Neste contexto, há um aumento da preocupação com o bem-estar do funcionário, atentando para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visto que o desempenho da empresa está totalmente interligado com o desempenho dos que nela trabalham. Diante disso, o objetivo geral deste estudo foi verificar como bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul (RS) avaliam a sua qualidade de vida no trabalho. Para se alcançar esse objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: (I) Investigar, na literatura, as diversas abordagens sobre a QVT; (II) Descrever o perfil dos funcionários das agências bancárias; (III) Verificar como os funcionários das agências bancárias avaliam a sua QVT de acordo com os critérios e indicadores de QVT propostos por Walton (1973). O estudo foi realizado com profissionais de cinco instituições bancárias, todas localizadas em uma cidade do interior do RS.

Cabe salientar que o setor de serviços teve um crescimento expressivo nos últimos anos, pois absorveu parte dos trabalhadores demitidos pela indústria. Esse fenômeno provocou uma crescente diversificação do setor como fonte de trabalho e renda, englobando um grande número de atividades, tais como comércio, transportes, publicidade, informática, telecomunicações, turismo, educação, saúde, cuidados, recreação e entretenimento, finanças, seguros, segurança privada, limpeza e conservação, administração pública, organizações não governamentais e muitas outras (HYPOLITO; GRISHCKE, 2013).

Nesse sentido, este estudo poderá contribuir não somente para a análise da QVT de profissionais do ramo bancário, mas dos diversos segmentos nos quais figuram as pessoas como recursos, desempenhando suas funções e trazendo retorno às organizações. Assim, os resultados dessa pesquisa poderão colaborar com sugestões que sirvam de base para auxiliar na tomada de decisões a respeito da política de recursos humanos de cada instituição, facilitando a gestão, proporcionando aumento de produtividade, melhoria no clima organizacional e na imagem institucional da empresa, contribuindo também para a otimização do retorno financeiro.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Na década de 1950, na Inglaterra, Eric Trist e seus colaboradores elaboraram um estudo que originou uma abordagem em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador. O estudo agrupava o trinômio indivíduo/trabalho/organização, recebendo a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (RODRIGUES, 1998). A crise energética e a alta inflação, no início dos anos 70, que afetou principalmente os Estados Unidos, fez com que a QVT fosse deixada de lado para que se pensasse na situação econômica. Em meados de 1960 até 1974, ocorreu um período marcado pela preocupação dos líderes, cientistas, governantes e empresários com

a forma de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador no emprego. Nesta época, grupos de estudos nas Universidades americanas foram criados para pesquisar o tema (RODRIGUES, 1998).

A produção sobre QVT se intensifica no final dos anos 1970 e nos anos 80, sendo, neste período, desenvolvidas diversas pesquisas. Nos anos 90, a produção referente à QVT começa a decair, ganhando espaço pesquisas voltadas a temas específicos relacionados com a QVT, como o estresse laboral. Recentemente, é utilizada a expressão *bem-estar no trabalho* para designar a preocupação com a Qualidade de Vida laboral (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Há diferentes perspectivas sobre o constructo de QVT. O modelo biomédico, por exemplo, compreende a saúde como ausência de doença e neste, os aspectos psicológicos pouco ou nada influenciava para um estado de saúde-doença (FERREIRA; MENDONÇA, 2012). Já na visão biopsicossocial, está revelada a preocupação com o indivíduo como um todo, sendo assim, a interação das reações influencia na qualidade de vida no trabalho, principalmente as reações psicológicas e sociais, que dizem respeito aos processos que formam a personalidade e a maneira com que cada um se posiciona frente às mais diversas situações, além dos valores e papéis desempenhados na família, no trabalho e na comunidade.

A QVT inclui a compreensão das condições de vida no trabalho, através de diversos aspectos, tais como: bem-estar, bom uso da energia pessoal, garantia de saúde e segurança física, mental e social, e capacitação para realizar tarefas com segurança (WALGER; VIAPIANA; BARBOZA, 2014). A QVT atém-se à abordagem do bem-estar do indivíduo em um domínio específico de sua vida, o trabalho, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo. A QVT é temática essencial para entender a qualidade de vida dos indivíduos em geral, visto que a maioria das pessoas passa a maior parte do seu tempo e de sua vida no contexto laboral (FERREIRA; MENDONÇA, 2012; MENDES; LEITE, 2012).

A busca pela QVT, que é a satisfação do trabalhador, ocorre por meio do levantamento de alternativas para manutenção dos ambientes de trabalho saudáveis, tornando-os melhores para as pessoas (COSTA E SILVA; KOPS; ROMERO, 2013). Para os autores:

Qualquer mudança no ambiente de trabalho gera um impacto negativo ou positivo sobre a percepção na qualidade de vida do trabalhador, pois o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Portanto, ele deve promover a saúde, o equilíbrio físico e psicoemocional, visto que para o trabalhador ter uma boa QVT é necessário ter boas condições de trabalho (MENDES; LEITE, 2012, p.174).

Alves (2011) complementa que, para que o trabalhador possa ter QVT, é necessário, primeiramente, que a organização se conscientize que o funcionário é parte fundamental da empresa. “Muitas vezes, a gestão da Qualidade de Vida nas empresas tem sofrido perda de credibilidade por causa da aparente superficialidade [...]” (LIMONGI-FRANÇA, 2010, p.42). Porém, as organizações estão conscientizando-se da importância das pessoas e da forma como são administradas, como recursos humanos da empresa. Contudo, não se pode ignorar que elas são seres humanos em busca de felicidade e qualidade de vida, que possuem outros vínculos além dos que mantêm com a organização e que, ainda que os seus objetivos tenham pontos que coincidem com os da empresa, nunca são integralmente coincidentes (LACOMBE, 2011).

A conceituação de QVT foi evoluindo com o passar do tempo, mas manteve uma coerência e similaridade entre os conceitos. A partir das definições apresentadas, entende-se, em suma, que a QVT é a satisfação do trabalhador, é o seu bem-estar no ambiente laboral. Para que possa bem desempenhar suas funções, o funcionário precisa de condições adequadas de trabalho, ambiente organizacional agradável, clima favorável, estar saudável fisicamente, socialmente, espiritualmente e sentir-se bem tanto na esfera da vida profissional, como na vida pessoal. Um funcionário que tem suas necessidades satisfeitas produz mais e melhor, dedicando sua atenção quase que integralmente ao trabalho.

As abordagens sobre QVT foram desenvolvidas principalmente no final dos anos 70 e nos anos 80. As principais teorias e modelos são ainda utilizadas como fonte de pesquisa. Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonça (2012) destacam os seguintes como principais: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

Richard Walton propôs um modelo que, por meio de oito categorias conceituais, faz uma relação do ambiente de trabalho e da vida fora das organizações. É um dos modelos mais conhecidos e estudados, quando se trata do assunto QVT.

Para Walton (1973), conforme citado em Rodrigues (1998, p.81),

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton (1973), como aponta Ferreira e Mendonça (2012, p.84), afirma que “a QVT é obtida com a humanização do trabalho, que se encontra eminentemente vinculada à responsabilidade social da organização”. Para ele, as aspirações individuais e as demandas ambientais devem ser atendidas, sem deixar que o avanço da tecnologia, da produtividade e

do crescimento econômico, ocorra em detrimento do ser humano e do ambiente (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Os fatores que afetam a QVT definidos por Walton, conforme Fernandes (1996), Rodrigues (1998) e Ferreira e Mendonça (2012), estão assim conceituados:

1) **Compensação Justa e Adequada:** refere-se à mensuração da QVT em relação à remuneração, ou seja, a compensação monetária recebida pelo trabalho realizado. Walton considera, em primeiro plano, o trabalho como um meio de ganhar a vida. A remuneração deve ser adequada para que o empregado possa viver dignamente, atendendo suas necessidades pessoais e os padrões culturais, sociais e econômicos, ou seja, as necessidades básicas e secundárias, além disso, deve haver equidade na remuneração recebida pelos demais membros da organização e em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

2) **Condições de Trabalho:** esta categoria trata das condições existentes no local de trabalho, através de seis subdivisões:

- a) **Jornada de Trabalho:** quantidade de horas de exercício e relação com as tarefas desempenhadas, constante ou não na legislação.
- b) **Carga de Trabalho:** quantidade de trabalho executado em um turno.
- c) **Ambiente Físico:** condições de conforto e organização do local onde são executadas as tarefas.
- d) **Material e equipamento:** quantidade e qualidade do material utilizado e disponível para realização do trabalho.
- e) **Ambiente Saudável:** condições de saúde e segurança do ambiente de trabalho.
- f) **Estresse:** quantidade de estresse a qual o funcionário é submetido.

Observa-se nesta categoria, com as suas subdivisões, que Walton propôs uma análise da realidade do ambiente de trabalho, que muito influencia o trabalhador diariamente, contribuindo para a promoção da saúde e bem-estar, causando impacto direto na QVT.

3) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** relaciona-se com as oportunidades que o empregado tem de aplicar seu saber e aptidão profissional na execução do trabalho. Walton também estabeleceu critérios para análise dessa categoria, sendo os principais: autonomia (liberdade e independência na sua atividade); significado da tarefa (relevância da tarefa na vida das pessoas, dentro e fora da organização); identidade da tarefa (noção da importância da tarefa no todo); variedade da habilidade (possibilidade de utilizar diversas habilidades e capacidades); retroinformação (avaliação do trabalho, retorno, *feedback*).

O trabalhador precisa sentir que sua capacidade e habilidade estão sendo aproveitadas e desenvolvidas, sentindo-se importante e essencial para execução do trabalho.

4) Oportunidade de Crescimento e Segurança: mede a QVT em relação às oportunidades oferecidas pela organização para desenvolvimento e crescimento do funcionário, na perspectiva dos critérios de: possibilidade de carreira (avanços profissionais na empresa); crescimento pessoal (processo de educação continuada) e segurança no emprego (grau de segurança da permanência no emprego).

5) Integração Social na Organização: Walton destaca alguns pontos fundamentais para que haja integração no trabalho, entre eles: ausência de preconceitos, como raça, cor, credos e estilo de vida; inexistência de estratificação de classes; relacionamento marcado por ajuda mútua e respeito às individualidades; e o senso comunitário.

6) Constitucionalismo: relaciona-se às normas estabelecidas, os direitos e deveres, e como eles são executados. Os mais significativos, para Rodrigues (1998), são o direito à privacidade, direito de posicionamento e o direito a tratamento justo em todos os aspectos.

7) Trabalho e Espaço Total de Vida: Walton (1973) citado por Rodrigues (1998, p.84) aponta que a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família”. Nesta categoria, objetiva-se mensurar o equilíbrio da vida pessoal e profissional, observando o papel desempenhado no trabalho, assim como os horários despendidos na função.

[...] O trabalhador é um ser total e não apenas um executor das atividades relativas ao cargo, isto é, ele possui família e necessita ter suas necessidades pessoais e sociais satisfeitas, para que possa ser produtivo para organização (FERREIRA; MENDONÇA, 2012, p.85).

8) Relevância Social da Vida no Trabalho: a última categoria definida por Walton visa medir a QVT através da percepção do trabalhador em relação ao serviço realizado pela organização na qual trabalha, levando em conta a visão do funcionário quanto à responsabilidade social da instituição perante a comunidade, os serviços e os empregados, bem como a imagem da instituição, a importância e a satisfação que o trabalhador tem em fazer parte daquela organização. Resume-se ao orgulho do funcionário em trabalhar naquela instituição.

As oito categorias conceituais de QVT, descritas por Walton, podem ser ilustradas, juntamente com seus indicadores, conforme o Quadro abaixo.

Quadro 1 – Critérios e Indicadores de QVT – Walton (1973)

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
-----------	--------------------

1) Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa; Justiça na compensação; Partilha dos ganhos de produtividade; Proporcionalidade entre salários.
2) Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade.
3) Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; Autocontrole relativo; Qualidades múltiplas; Informações sobre o processo total do
4) Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; Crescimento pessoal; Perspectiva de avanço salarial; Segurança de emprego.
5) Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamento; Senso comunitário.
6) Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; Privacidade pessoal; Liberdade de expressão; Tratamento imparcial; Direitos trabalhistas.
7) O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho; Estabilidade de horários; Poucas mudanças geográficas; Tempo de lazer da família.
8) Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa; Responsabilidade pelos produtos; Práticas de emprego.

Fonte: Adaptado de Ferreira (1996, p.48).

Todas as categorias elencadas por Walton fazem refletir e entender que a QVT está interligada não somente a aspectos da execução da tarefa em si, mas a tudo que está ao redor dela, como as condições do trabalho, do ambiente, do convívio social, das oportunidades de crescimento e desenvolvimento, do cumprimento de normas, direitos e deveres, além do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e aquilo que o trabalho representa perante a comunidade. Sendo assim, considera-se este modelo o mais adequado para utilização como base neste trabalho, visto que engloba os mais diversos aspectos da vida laboral *versus* pessoal.

3. MÉTODO

Esse estudo classifica-se como exploratório e descritivo, pois buscou proporcionar maiores informações sobre determinado assunto (ANDRADE, 2003) e descreveu características de determinada população ou fenômeno (GIL, 2012). Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é classificada como quantitativa e qualitativa. Quantitativa, pois, na parte de tabulação dos questionários, a variável é determinada em relação aos dados ou à

proporção numérica (FACHIN, 2003). A fase qualitativa está relacionada à interpretação da pergunta aberta dos questionários, visto que a variável qualitativa é uma "metodologia de pesquisa não estruturada e exploratória baseada em pequenas amostras que proporciona percepções e compreensão do contexto do problema" (MALHOTRA, 2012). Segundo Fachin (2003), relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também os que podem ser definidos descritivamente.

Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um questionário especialmente para esse estudo, composto por seis questões referentes à caracterização dos respondentes, 25 questões fechadas com base nas categorias conceituais de QVT, descritas por Walton (1973), e uma questão aberta. As questões fechadas direcionam o respondente a escolher uma alternativa dentre as apresentadas, trazendo espaço para marcação da escolha, não havendo possibilidade de que ele expresse sua opinião, caso discorde das alternativas (ANDRADE, 2003; GIL, 2012; FACHIN, 2003). Já as perguntas abertas possibilitam a obtenção de respostas livres, com maior riqueza de dados (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2006).

População é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo (VERGARA, 2014). Neste caso, a população refere-se a funcionários de instituições financeiras, cuja amostra compôs-se por trabalhadores de cinco agências bancárias públicas e privadas de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul (RS), sendo cada agência de uma instituição financeira distinta. O número atualizado, em julho de 2015, segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB) de Guaporé-RS e Região, é de 60 funcionários (SEEB, 2015). Deste total, 52 (86,66%) responderam à pesquisa (dois estavam em férias, dois, em licença-maternidade e quatro não quiseram responder). Para selecionar os participantes da pesquisa, foi utilizada a técnica de amostragem não probabilística por conveniência, na qual se considera o julgamento pessoal do pesquisador e os elementos convenientes, chegando-se a uma amostragem composta de unidades amostrais acessíveis, fáceis de medir e cooperadoras (MALHOTRA, 2012).

Previamente à aplicação da pesquisa, foram consultados os gerentes de cada agência a fim de obter autorização para a coleta de dados com seus funcionários. Os questionários foram, então, entregues em mãos aos respondentes, no mesmo momento em que foi efetuada breve explicação da pesquisa e combinada a devolução do mesmo respondido. Após respondidos, os participantes depositaram os questionários em uma caixa coletora, que ficou disponível em local combinado com o gestor da agência por um período de sete dias.

Os resultados dos questionários foram analisados por meio da escala *Likert*, que é a mais utilizada em levantamentos de opiniões, atitudes e avaliações. Nela, o respondente deve avaliar uma questão e classificá-la em uma de cinco escalas, podendo ser: aplica-se

totalmente, aplica-se, nem sim nem não, não se aplica, definitivamente não se aplica (GÜNTHER, 1999). Neste trabalho, foram usadas as opções: discordo totalmente; discordo; nem concordo, nem discordo; concordo; concordo totalmente. Cabe destacar que, para facilitar a análise e interpretação dos dados quantitativos, foram agrupadas as respostas discordo totalmente e discordo; concordo e concordo totalmente.

Os dados quantitativos foram tabulados, convertidos em porcentagens e tabelas e, na sequência, foram submetidos a análises descritivas. Já os dados qualitativos foram analisados por meio da análise de conteúdo, que constitui uma técnica que trabalha os dados coletados, objetivando a identificação do que está sendo dito a respeito de determinado tema (VERGARA, 2010).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

Dos respondentes, 55,77% é do sexo masculino e 44,23%, do feminino, demonstrando um equilíbrio neste aspecto. Mais da metade da amostra (55,77%) é formada por profissionais de 20 a 39 anos, o que pode representar que, desde jovem, o profissional está buscando uma carreira que lhe proporcione certa segurança/estabilidade. Contudo, a estabilidade é mera tradição, visto que não é garantida por lei, mesmo aqueles que ingressam no banco via concurso público – empregado concursado não é demitido –, não possuem estabilidade, pois seguem o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (MERLO; BARBARINI, 2002). Mesmo assim, este perfil representa também que o setor bancário é atrativo ao jovem profissional, que pensa na possibilidade de construir uma trajetória de crescimento na própria instituição financeira.

Quanto ao estado civil, a maioria (53,85%) é casada, 21,15% é solteira e a mesma porcentagem (21,15%) mantém união estável. Também 44,23% dos participantes possui ensino superior completo, seguido por pós-graduação (26,92%), o que demonstra a busca contínua de qualificação por parte dos profissionais desse setor.

Quase a metade dos respondentes trabalha há mais de 10 anos em instituição financeira (48,08%), 26,92% atua de 5 a 10 anos e 25% trabalha de 1 a 5 anos nessa atividade, o que reflete tendência de permanência no emprego por um período mais longo, podendo corroborar a estabilidade e a segurança mencionadas anteriormente. Sobre o rendimento mensal de cada respondente, 51,93% recebe até cinco salários mínimos,

32,69%, de cinco a dez salários, 15,38%, mais de dez salários mínimos. 67,31% dos entrevistados possui função gratificada e 32,69% não ocupa função gratificada.

A carga horária diária contratual da maioria dos respondentes (59,62%) é de seis horas e 40,38%, oito horas. Porém, a carga horária exercida varia de seis a oito horas para 61,54% respondentes, de oito a dez horas para 38,46%, sinalizando a realização de horas extras, independentemente do cargo ou função ocupada pelo profissional.

4.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Compensação justa e adequada

Nesta categoria, 38,47% dos respondentes discorda que a remuneração salarial a qual recebe é justa e 36,54% concorda, o que demonstra certa divisão de opiniões nesse assunto. Ainda, 38,46% acredita que não há equilíbrio salarial na classe bancária contra 26,93% que percebe equilíbrio. Esses resultados requerem atenção tendo em vista que “um dos fatos que mais desmotiva um profissional é considerar-se injustiçado em sua remuneração, pois ela afeta não só o nível material, mas também o bem-estar psicológico das pessoas” (LACOMBE, 2011, p.73).

Na sequência, constatou-se que 51,92% dos profissionais concorda que a remuneração que recebe é adequada para atender suas necessidades pessoais e os padrões culturais e econômicos da sociedade à qual pertence. Isso pode sugerir que a maioria dos respondentes acredita que a remuneração monetária a qual recebe mensalmente é suficiente para suprir não apenas as necessidades básicas, que são definidas como abrigo, roupa, comida, água, conforto físico (LACOMBE, 2011), mas também proporciona a adequação aos padrões econômicos e culturais, proporcionando uma condição de vida digna.

Condições de trabalho

Este indicador revelou que 50% dos respondentes entende que o ambiente físico da agência, ligado a aspectos como iluminação, temperatura, ergonomia, espaço, organização de materiais, não proporciona conforto para a execução das tarefas. Um bancário, de 52 anos e que trabalha há mais de 10 anos na instituição, afirma que “*O ambiente físico da agência deixa muito a desejar. Ambiente pequeno, sem janelas*”, o que demonstra sua insatisfação neste sentido e denota influência na sua qualidade de vida no trabalho. Esse dado é preocupante, uma vez que “parte da felicidade no trabalho reside em um ambiente físico seguro e saudável, em que fica claro que a administração está preocupada com o

bem-estar dos trabalhadores” (SNYDER; LOPEZ, 2009, p.371). Para esses autores, um ambiente de trabalho seguro é uma das oito características básicas que compõem um emprego gratificante, que é aquele para o qual se está motivado a acordar todos os dias, dispostos a seguir ao trabalho, e aquele que traz felicidade e satisfação.

Quase a metade entrevistados (48,08%) aponta que a carga horária da jornada de trabalho é adequada para a quantidade das tarefas que tem para desempenhar, mas 40,39% acredita que não há tempo suficiente para o desenvolvimento de todas as atividades. Esse resultado leva a supor que pode haver diferenças entre instituições, como sobrecarga de trabalho, gerada por demanda excessiva, ou falta de funcionários, por exemplo. A sobrecarga de tarefas está ligada ao grau com que o empregado é solicitado a conviver com demandas que o levam a usar toda a sua capacidade de trabalho, podendo, conseqüentemente, acarretar exaustão e queda de desempenho (TAMAYO, 2008).

Uma das respondentes expõe sua opinião nesse aspecto: *“Quadro de pessoal menor que o necessário, com exigências do sistema cada vez maiores prejudicam o bom andamento da agência e a saúde dos funcionários”* (bancária, 50 anos, 10 anos na instituição). O setor bancário foi um dos segmentos que passou por uma reestruturação dos processos de trabalho de forma abrangente, e uma das mudanças foi o enxugamento de pessoal, o que implicou, principalmente, na intensificação do trabalho, na flexibilização dos postos de trabalho e na polivalência exigida dos trabalhadores (atividades de caixa e vendas, por exemplo) (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Tal fato vem prejudicando a saúde dos funcionários que precisam realizar um maior esforço na execução de suas tarefas, muitas vezes tendo que desempenhar atividades em mais de um setor, como relata uma bancária de 23 anos que atua, em média, 4 anos na instituição: *“Quando tem algum colega do caixa de férias, ou faltando, preciso atender no guichê do caixa e no meu setor, ao mesmo tempo. Fico nervosa e angustiada, é horrível porque não consigo fazer nenhum dos serviços bem feito, e ainda corro o risco de ter diferenças no caixa, o que já aconteceu”*. Essa expressão está em atinência ao resultado sobre o volume das tarefas relacionado com a capacidade de execução, pois 42,31% concorda que está adequado, porém, 23,07% considera que a sua capacidade de execução não está adequada ao número de tarefas a desempenhar.

Com referência às condições de saúde e segurança no ambiente de trabalho, 44,23% dos respondentes acredita que são adequadas para o desenvolvimento das atividades, já 28,85% discorda dessa colocação. *“Metas inatingíveis com cobrança acirrada deixam qualquer profissional à beira de um ataque de nervos”*, foi o que escreveu uma bancária de 50 anos, que trabalha há mais de 10 anos na instituição financeira, levando ao entendimento de que seu bem-estar e saúde são prejudicados pelas condições de trabalho. Ainda que o percentual de 28,85% não seja expressivo, assinala-se um cuidado à

prevenção, já que o Ministério da Saúde do Brasil aponta também para formas de adoecimento no trabalho mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento (BRASIL, 2001, p.19).

Uso e desenvolvimento das capacidades

Na terceira categoria apresentada, a maioria dos respondentes (61,54%) afirma que aplica os conhecimentos e aptidões profissionais, com autonomia, e apenas 11,54% não concordam ter essa oportunidade. Ainda, 51,92% consegue praticar diferentes habilidades e capacidades que possuem e apenas 9,62% acredita que não coloca em prática. No que se refere a recebimento de *feedback* de superiores, 44,23% dos entrevistados aponta que recebem retorno a respeito do desempenho.

Aplicar conhecimentos e praticar diferentes habilidades e capacidades, além de obter a avaliação sobre o próprio desempenho laboral por meio de *feedback*, são importantes fatores na construção da QVT, como destacam Jacques e Amazarray (2006, p.104):

Condições favoráveis à livre utilização das habilidades dos trabalhadores e ao controle do trabalho pelos trabalhadores, além do reconhecimento pelo trabalho realizado têm sido identificados como importantes requisitos para que o trabalho possa proporcionar prazer, saúde e bem-estar.

A prática de *feedback* tem se revelado de grande importância para as pessoas no trabalho, pois através desse retorno é que o trabalhador poderá fazer uma autoanálise, buscando melhorias em sua conduta profissional (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006).

Oportunidade de crescimento e segurança

Nesta categoria, 53,85% declara que se sente seguro no emprego, resultado que pode representar a concepção de estabilidade e segurança no emprego bancário. Lacombe (2011, p.445) aponta que proporcionar segurança ao pessoal é uma das condições para se obter uma equipe comprometida. “A segurança no emprego sinaliza um compromisso de longo prazo da organização com seu pessoal. Lealdade e confiança tendem a ser ruas de duas mãos”.

Ainda, 78,84% alega que, na instituição financeira, há possibilidade de construir um caminho de avanços profissionais, o que destaca que os bancários acreditam na perspectiva de carreira e pensam em um futuro na empresa, sendo que, apenas 7,69% não vislumbram essa oportunidade na instituição. Esse dado denota que o bancário, pensando na construção de uma carreira, tende a trabalhar com maior motivação e afinco, empenhando-

se na realização das suas tarefas e buscando qualificação constante para estar preparado frente às oportunidades.

Trabalhar com essa perspectiva de crescimento pode contribuir para a QVT do funcionário da instituição financeira, pois, juntamente com o desejo de alcançar um novo cargo, o bancário constrói planos, não só profissionais, mas também sonhos pessoais, e alimenta a expectativa de realização, associando-a com a carreira. Segundo Grisci (2008), com o atual sistema de metas e concorrência dos bancos, a responsabilidade pelo desenvolvimento da carreira passa a ser do indivíduo, exigindo um perfil arrojado e flexível do bancário, disposto a cumprir as metas e a se submeter a mudanças de cargos e transferências de localidades.

No quesito de participação e satisfação com os processos de educação continuada, 57,69% dos respondentes participa de cursos *online* e presenciais que a empresa oferece, e 26,93% não participa e/ou não estão satisfeitos com o processo de educação corporativa. *“Constantemente busco realizar os cursos EAD [educação a distância] oferecidos pelo banco. Vou me formar em 2016 pela UNIVATES, já pretendo cursar uma pós voltada à área contábil”*, afirma um bancário de 34 anos e com, em média, 4 anos na instituição financeira, demonstrando motivação na busca pela qualificação, e também a importância dela na sua QVT. Quanto à qualificação, Jacques e Amazarray (2006) apontam que as exigências para os bancários, hoje, incidem tanto sobre aspectos técnicos da ocupação (conhecimentos de informática, contabilidade, financeira, aplicações, avaliação de riscos...) como sobre aspectos comportamentais. Um profissional mais qualificado apresenta maior segurança no desenvolvimento de suas tarefas, e as atividades de educação continuada propostas pelas instituições financeiras auxiliam na qualificação.

Integração social na organização

Nesta dimensão, 76,92% dos entrevistados aponta que as individualidades são respeitadas no ambiente de trabalho e não há preconceitos de raça, cor, credo ou orientação sexual. Apenas 9,62% discorda da afirmação. Para Pereira e Hanashiro (2010), no contexto atual, as sociedades estão se tornando mais heterogêneas e constitui-se um desafio para os gestores lidar com as diferenças no grupo, valorizando o hibridismo cultural, em que similares e dissimilares possam conviver lado a lado. O respeito à individualidade e a inexistência de preconceitos contribuem para a QVT, pois permitem que o funcionário possa agir de acordo com o que realmente é, suas crenças e orientações, sem receios de expressar o que pensa ou demonstrar no que acredita.

Em convergência, 40,38% dos respondentes demonstra que, no seu ambiente de trabalho, ninguém é julgado ou menosprezado em função da posição que ocupa. Ainda,

parte representativa (63,46%) manifesta que, na agência bancária onde atua, a convivência entre os colegas ocorre de forma harmoniosa e saudável, em um ambiente de integração e ajuda mútua. Snyder e Lopez (2009) apontam que o trabalho dá às pessoas uma oportunidade de interagir com outras, compartilhando experiências, obstáculos e triunfos, assim, acabam estabelecendo laços entre os colegas. A parceria entre os colegas e um ambiente harmonioso são importantes para a QVT, visto que proporcionam um sentimento de tranquilidade e confiança aos funcionários, sabendo que existe a possibilidade de partilhar as dúvidas e o conhecimento, bem como solicitar auxílio para as dificuldades.

Constitucionalismo

Na categoria *Constitucionalismo*, a maioria dos respondentes (65,38%) coloca que possui o direito de posicionamento, de expressar opiniões e ser ouvido pelos colegas. Em consonância a esse resultado, estão os 78,85% que concordam que a instituição onde trabalham respeitam os direitos do trabalhador e os 63,46%, que apontam que a empresa respeita sua privacidade, proporcionando tratamento justo em todos os aspectos.

Esses resultados revelam que a liberdade de expressão e o respeito à individualidade e diversidade são respeitadas pelas instituições bancárias em questão. Com a QVT, surge o conceito de trabalho humanizado, que se caracteriza como vantajoso quando promove o “melhor ajustamento” entre os empregados, tarefas, tecnologia e meio ambiente (DAVIS; NEWSTROM, 1992).

Trabalho e espaço total de vida

Em relação a essa categoria, 61,54% dos respondentes acredita que há equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho. Ainda, 50% dos profissionais indica que distinguem o trabalho do lazer, separando as duas atividades, não pensando no trabalho fora da sua jornada habitual. Embora o tempo gasto com trabalho na sociedade industrializada represente aproximadamente um terço daquele em que a pessoa está acordada (e adicionalmente soma-se todo o tempo em que o indivíduo gasta preocupando-se, planejando, em treinamento e em outras situações relacionadas com o trabalho) (KUBO et al., 2012), os participantes do estudo preservam a sua QVT equilibrando demandas profissionais e a vida pessoal.

Quanto ao nível de estresse, 38,46% acredita que ele atrapalha sua vida social e pessoal, enquanto que 26,92% afirma que não há esta interferência. O trabalho bancário ter sido apontado como um dos mais estressantes e competitivos, considerando que os profissionais frequentemente deparam-se com longas jornadas, que incluem vendas de produtos, metas abusivas, pressões da gerência, assaltos, entre outras situações que

contribuem para o adoecimento dos funcionários (NETZ; OLIVEIRA, 2011). Infere-se, portanto, que os bancários desse estudo estão administrando adequadamente o nível de estresse apesar do cenário ilustrado pelos autores.

Relevância social da vida no trabalho

Quanto a essa categoria, 92,30% dos bancários concordam que o trabalho que desenvolvem é relevante na vida das pessoas, dentro e fora das agências bancárias. Além disso, apontam que a tarefa que desempenham é importante também ao coletivo da agência, o que demonstra que o profissional sente-se parte fundamental do processo. Tal fato indica QVT, pois, conforme Limongi-França (2011, p.35):

Ao realizar um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social mais amplo. A representação que esse trabalho tem socialmente causa impacto na vida e no bem-estar desse indivíduo, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste.

Sobre o papel que a instituição financeira realiza perante a comunidade, 80,77% dos respondentes acredita que sua empresa faz a diferença na vida das pessoas e 88,47% refere que têm muito orgulho em trabalhar na instituição. Isso demonstra que o bancário concorda que a imagem da empresa na qual trabalha é positiva e sólida no mercado, repassando confiança e seriedade aos clientes. O setor bancário realiza um serviço que possibilita auxiliar no desenvolvimento da sociedade em geral, financiando pequenas, médias e grandes empresas, ajudando as pessoas físicas na compra de imóvel, veículo ou mesmo no pagamento de contas, bem como operacionaliza também o pagamento dos direitos do trabalhador, como o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Tudo isso contribui para que se perceba o quão importante e fundamental é o trabalho exercido pelos bancários.

5. CONCLUSÃO

Entender a QVT e os fatores que a compõem e a influenciam é essencial para o bem-estar dos funcionários e o conseqüente desenvolvimento da organização, especialmente no setor bancário. O trabalho bancário é classificado como imaterial e caracterizado por exigir do trabalhador competências, como criatividade, iniciativa, flexibilidade, equilíbrio emocional, comprometimento, comunicação adequada, capacidade para trabalhar em equipe, mobilização pessoal na tarefa (HYPOLITO; GRISHCKE, 2013). Dessa forma, esse trabalhador tende a estar mais vulnerável a prejuízos de sua QVT, o que é retratado em diversos estudos (JACQUES; AMAZARRAY, 2006; KOLTERMANN et al., 2012; MERLO; BARBARINI, 2002; PAPARELLI, 2011).

Em contraponto, este estudo verificou que a maioria dos bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul concorda que a QVT está adequada. Considerando modelo de Richard Walton (1973), a dimensão com maior destaque foi a “Relevância social da vida no trabalho”, demonstrando que expressiva parcela dos participantes concorda que o trabalho o qual desenvolvem é muito importante na comunidade, emitindo orgulho por atuarem naquela instituição. A dimensão “Integração social na organização” também se destacou, representando que individualidades e a diversidade são respeitadas no ambiente de trabalho.

A categoria que apontou maior descontentamento dos funcionários foi a “Compensação justa e adequada”, podendo indicar que, para uma maior percepção de QVT, podem ser necessários investimentos relacionados a benefícios e remuneração, atentando para equidade salarial na classe. Outra categoria que merece atenção é “Condições de trabalho”, relacionando questões como falta de conforto no ambiente físico da agência e carga horária da jornada de trabalho inadequada à quantidade de tarefas a desempenhar. A observação desses dados pode sugerir a realização de um estudo do ambiente físico da instituição financeira, considerando fatores como o espaço, a organização dos materiais, a iluminação e a ergonomia, adaptando-os para proporcionar mais conforto aos funcionários, bem como de uma análise dos processos e tarefas executadas por eles, verificando a possibilidade de readequação ou simplificação dos processos, gerando, assim, uma redução da carga de trabalho, melhora no desempenho das atividades e na QVT.

Espera-se que esta pesquisa contribua para a tomada de decisões a respeito de políticas de recursos humanos em instituições financeiras, e, assim, favoreça a gestão administrativa e de pessoas. Atentar-se à QVT, promovendo ações, acompanhando-a e estimulando-a, reflete no clima organizacional, na produtividade, o que também impacta o retorno financeiro e a imagem institucional. Quanto melhor a QVT do trabalhador, maior é a satisfação, o comprometimento e o desempenho no trabalho. Em situação inversa, na ausência ou insuficiência de QVT, corre-se um risco maior do aparecimento de doenças ocupacionais, desmotivação, perda de satisfação e rendimento, prejudicando o funcionário e a organização, além de impactar nos relacionamentos do funcionário com a família e sociedade. Como dizem Zanelli e Silva (2009, p.118), “como é no trabalho que passamos a maior parte de nossas vidas, será da qualidade de suas condições que decorrerá uma vida melhor – provavelmente, mais longa e mais feliz”.

REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. Programas e Ações em Qualidade de Vida no Trabalho. *Revista InterfacEHS*, v. 6, n. 1, 2011.
- ANDRADE, M. M. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- BRASIL. Ministério da Saúde. *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília, 2001. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>. Acesso em: 10 out. 2015
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P.; DA SILVA, R. *Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.
- CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. *XIII SIMPEP–Bauru, SP, Brasil*, v. 6, 2006.
- COSTA E SILVA, S. F.; KOPS, L. M.; ROMERO, S. M. T. *Gestão de pessoas: conceitos e estratégias*. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- COUTINHO, C.; LISBÔA, E. *Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: Desafios para educação no século XXI*. Revista de Educação, V. XVIII, n. 1, 2011.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional*. São Paulo: Pioneira TL, 1992.
- FACHIN, O. *Fundamentos de Metodologia*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FERNANDES, E. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. (Org.). *Saúde e Bem-estar no Trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.
- GRISCI, C. L. I. Trabalho Imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. *RAE – Eletrônica*, v.7, n. 1, Art. 4, Jan/Jun. 2008.
- GÜNTHER, H. *Como elaborar um questionário*. In: PASQUALI, L. Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração. Brasília: IBAPP, 1999.
- HYPOLITO, A. M.; GRISHCKE, P. E. Trabalho imaterial e trabalho docente. *Educação (UFMS)*, v. 38, n. 3, p. 507-522, 2013.
- JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho Bancário e a Saúde Mental no paradigma da excelência. *Boletim da Saúde*, Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 93-105, 2006.
- KOLTERMANN, A. P. et al. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. *Saúde (Santa Maria)*, v. 37, n. 2, p. 33-48, 2012.
- KUBO, S. H. et al. Análise de fatores associados ao significado do trabalho. *Revista de Administração (São Paulo)*, v. 47, n. 4, p. 540-554, 2012.

- LACOMBE, F. *Recursos Humanos: Princípios e Tendências*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- _____. *Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MALHOTRA, N. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Tradução de Lene B. Ribeiro e Monica Stefani. 6ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.
- MENDES, R.; LEITE, N. *Ginástica Laboral: Princípios e Aplicações Práticas*. 3ed. Barueri, SP: Manole, 2012.
- MERLO, A. R. C.; BARBARINI, N. Reestruturação Produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia & Sociedade*, v. 14 (1), p. 103-122, 2002.
- MERLO, A. R. C.; TRAESEL, E. S.; BAIERLE, T. C. Trabalho imaterial e contemporaneidade: um estudo na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 63, p. 94-104, 2011.
- NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B. (Org.). *Teatro de Sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários*. Porto Alegre: SindBancários Publicações, 2011.
- PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 36, n. 123, p. 139-146, 2011.
- PEREIRA, J. B. C, HANASHIRO, D. M. Ser ou não ser favorável às práticas de diversidade? eis a questão. *Revista de administração Contemporânea*, Curitiba, v. 14, n. 4, 2010.
- RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.
- SEEB. Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB). Guaporé-RS, jul. 2015.
- SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. *Psicologia Positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- TAMAYO, A. (Org.). *Estresse e Cultura Organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- VERGARA, S. C. *Métodos de Pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.
- _____. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 15. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2014.

ZANELLI, J. C.; SILVA, N. *Interação Humana e Gestão – a construção psicossocial das organizações de trabalho*. 2ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

WALGER, C.; VIAPIANA, L.; BARBOZA, M. M. *Motivação e Satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações*. Curitiba: Intersaberes, 2014.