

FACULDADE ADVENTISTA DA BAHIA
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO – NPG/FADBA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS E SAÚDE
CORPORATIVA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM INSTRUMENTO
DIFERENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES. ¹

MIREIA LIMA PINHEIRO ²

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação dos funcionários, criando um ambiente de integração amplo com superiores, com colegas e com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários. A partir da necessidade das empresas se tornarem mais competitivas no mercado veio à busca incessante da qualidade de vida do trabalhador dentro das Organizações. Surge então a Qualidade de Vida no Trabalho-QVT, focalizada no potencial humano e no meio que convive em todos os sentidos, se preocupa principalmente com dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional. Um programa adequado de QVT busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo ao mesmo tempo em que contribui para o sucesso organizacional.

Palavras chaves: Qualidade de vida, motivação humana, diferencial organizacional.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso orientado pelo Prof. Ricardo Costa Caggy – Cachoeira/2012.

² Pós-Graduanda em Gestão de Pessoas e Saúde Corporativa

ABSTRACT

The quality of work life provides greater employee participation, creating a broader integration with superiors, colleagues and the work environment itself, always seeking to understand the needs of employees. From the need for companies to become more competitive in the market came to the relentless pursuit of quality of life of workers within organizations. Then comes the Quality of Work Life-QVT, focused on human potential and in the middle who lives in every way, is concerned mainly with two important aspects is the welfare of the employee and organizational effectiveness. An appropriate program of QVT search a more humane and provides conditions for the individual personal development while contributing to organizational success.

Keywords: Quality of life, human motivation, differential organizational.

1 INTRODUÇÃO

As últimas décadas têm se caracterizado por expressivas e rápidas mudanças tecnológicas, econômicas, políticas e sociais, com reflexos diretos nas empresas, influenciadas pela globalização da economia, criando-se, assim, um mercado concorrencial, em nível global, bastante competitivo. O mundo vive hoje um momento de transição fantástico que se reflete na busca incessante pelo incremento da competitividade organizacional

Da mesma forma, a evolução do macroambiente influencia as organizações que, para sobreviverem em meio a tal turbulência, precisam aperfeiçoar, constantemente, seus processos de gestão, canalizando esforços para a otimização de seus recursos e o atendimento a clientes cada vez mais exigentes. Em decorrência, métodos de gestão de empresas e tecnologias de produção, apesar de permitirem maior eficiência na utilização dos recursos produtivos, trouxeram uma série de efeitos negativos aos recursos humanos, tais como a excessiva especialização do trabalho, a padronização da mão-de-obra e a rigidez das hierarquias. Em consequência, trabalhadores pouco satisfeitos e desmotivados passaram a apresentar altos índices de absenteísmo, rotatividade e acidentes de trabalho, com reflexos na baixa produtividade e na pouca qualidade dos produtos e serviços.

Nesse contexto, surge a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) - linha de pesquisa que tem por base o conhecimento da percepção dos trabalhadores em relação a fatores que intervêm em sua relação com o trabalho - representa uma alternativa de gestão, visando propiciar maior participação, integração e desenvolvimento do trabalhador, numa visão holística do ser humano.

Considerando a temática sobre Qualidade de Vida no Trabalho como tema dessa pesquisa, este estudo dedica-se a analisar a Qualidade de Vida no Trabalho no Banco do Brasil do município de Sapeaçu e a percepção dos funcionários em relação aos programas que estão sendo adotados, cujos objetivos específicos perpassam na identificação dos programas, verificação do nível de satisfação dos funcionários e análise dos impactos desses programas no desempenho funcional e organizacional.

A delimitação do tema em torno da Qualidade de Vida no Trabalho deu-se pela constatação da relevância do fator humano nas organizações. Também, pelo fato desses

programas, quando adotados de maneira satisfatórios, tornarem a organização mais competitiva, uma vez que, o desenvolvimento de pessoas melhora sua efetividade, desempenho, resultado, além de promover o bem-estar e realização pessoal e profissional de seus colaboradores. Portanto, justificam-se por contribuir na disseminação dos conhecimentos relativos à moderna gestão de pessoas, como também no desenvolvimento de profissionais, impulsionado pelas necessidades de crescimento, habilidades, criatividade e inovação d pessoas no desenvolvimento e cultura organizacional do Banco do Brasil.

1.1 METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo Lakatos e Marconi (2004) ciência é um conjunto de conhecimentos racionais, certos ou prováveis, obtidos metodicamente sistematizados e verificáveis, que fazem referência a objetos de uma mesma natureza. Sendo assim, esta seção se propõe a explicitar os métodos científicos necessários para a execução desta pesquisa, para tal as subseções a seguir destinam-se a explicação dos passos metodológicos para o alcance dos objetivos propostos.

A metodologia trabalhada para a coleta e análise dos dados objetivou obter por meio de uma pesquisa de campo, realizada na Agência do Banco do Brasil, em Sapeaçu na Bahia, as informações pertinentes para a verificação dos programas de QVT, utilizadas na Agência como uma forma de trabalho estratégico da área de Recursos Humanos, neste tipo de organização.

Do ponto de vista técnico, Gil (2009), classifica as pesquisas como: bibliográfica, documental, experimental, *ex-post facto*, estudo de corte, levantamento, estudo de campo, estudo de caso, além de pesquisa-ação e pesquisa participante. Esta pesquisa tem por característica ser um estudo de caso e no primeiro momento será utilizada a pesquisa bibliográfica, que na visão de Nascimento (2008) baseia-se nas contribuições dos diversos autores que já abordaram a questão, utilizaram-se para isso leitura sistematizada, em materiais publicados em livros, artigos, dissertações, sites, periódicos visando identificar os conceitos e aplicações sobre o assunto. Em seguida será elaborado um estudo de caso no Banco do Brasil, que será o cerne da pesquisa,

tendo como população os funcionários efetivos da Agência que abrange um total de 08 funcionários.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário com questões abertas e fechadas. As questões levaram os funcionários a indicarem níveis de satisfação em relação à QVT e quais os tipos de programas de é adotado na Agência como estratégia organizacional, ou se eles os praticavam apenas como rotina de trabalho de RH.

Para análise da pesquisa utilizou-se a estatística descritiva especificamente a média ponderada para encontrar o percentual da visão de QVT e qual a percepção dos funcionários na adoção dos programas, apresentada através de gráficos e porcentagens, posteriormente analisada junto do quadro referencial teórico desenvolvido. Para melhores resultados, fez-se necessário tomar como referência para a interpretação dos dados, a revisão da literatura sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, recursos humanos e a teoria das Instituições Bancárias.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO- QVT

Na segunda metade do século XVIII, com a Revolução Industrial, inicia-se um processo de produção coletiva em massa, geração de lucro e acúmulo de capital, surge à necessidade de se adotar um padrão tecnológico que leve à concentração técnica e financeira e de se desenvolver novas formas de gestão de trabalho. A administração da época foi influenciada pela concepção mecanicista e pelo positivismo lógico, caracterizados pelo determinismo, racionalidade, objetividade, funcionalidade, eficiência, previsibilidade e produção em massa.

Essa forma de administrar, conhecida como Escola Clássica de Administração, deu ênfase aos processos operacionais de trabalho, baseando-se em pressupostos motivacionais materiais e simplistas, deixou de lado um maior entendimento das aspirações humanas, quanto aos aspectos substantivos do ser humano.

A visão humanística é incorporada às teorias administrativas a partir dos anos de 1930 pela Escola de Relações Humanas e Comportamentais e, desde então, várias

correntes e teorias abordaram os aspectos do comportamento humano nas organizações (SOBRAL e PECI, 2008). Essa nova abordagem se preocupa com o ser humano como sujeito da ação. O homem busca pela interpretação das relações sociais e do trabalho encontrar uma motivação central de vida, fundamentada no entendimento e no real significado da ação.

Porém nos últimos anos são cada vez maiores os investimentos e a preocupação das organizações para satisfazer seus clientes, buscando constantemente a diferenciação de suas marcas e produtos, com o objetivo de se tornarem cada vez mais competitivas. Sendo as pessoas o “ativo” mais importante das empresas, as mesmas devem ser valorizadas como tal, nesse ponto torna-se relevante a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que pode ser vista como um indicador de qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho.

2.2 CONCEITUANDO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O estudo da QVT baseia-se nas necessidades das organizações de manter o bem-estar do trabalhador. Para Fernandes (1996), a tecnologia pela QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), pode ser utilizada para que as pessoas renovem suas formas de organizações no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se elevem os níveis de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas como resultado de maior participação dos colaboradores nos processos relacionados ao seu trabalho.

Alguns conceitos fundamentais à QVT são: participação dos colaboradores nas decisões que afetam o desempenho de suas funções, reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que estas ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho, sistemas de compensações que valorizem o trabalho de modo justo e de acordo ao desempenho, adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador, e satisfação com o trabalho (PILATTI e BEJARANO, 2005).

De qualquer forma, as contradições e singularidades que são características marcantes do ser humano são marcas também do contexto da qualidade de vida e saúde do trabalho, ou seja, alguns trabalhadores vão adoecer e outros não, alguns terão sua qualidade de vida deteriorada ao passo que outros terão melhorias mesmo sendo

submetidos a condições de trabalho similares; algumas pessoas irão conseguir se adaptar e superar as dificuldades mais facilmente que outras e isso depende de inúmeras dimensões e particularidades de cada indivíduo, sendo a identificação e análise dessas dimensões um passo essencial para um maior conhecimento da área, amadurecimento conceitual, bem como, de futuras propostas de intervenção.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é algo que ocorre dentro das pessoas e entre as pessoas, num processo de relacionamento baseado no respeito mútuo entre todos os membros do grupo. Este é um processo participativo na solução de problemas, para o qual a empresa e trabalhadores não só produzirão discussões e melhores soluções, mas também um clima de maior satisfação com as pessoas no trabalho (ROSA, 2006).

Dessa forma, o tema tem sido tratado como um leque amplo e, geralmente, confuso. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras. A maioria desses caminhos leva na verdade, a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho. Portanto, no ambiente empresarial, nos dias atuais representa a necessidade de valorização nas condições de trabalho como: ambiente físico, matéria-prima, equipamentos, suporte organizacional e instrumentos adequados. Condições essas que tem o intuito de satisfazer as necessidades dos funcionários, gerando o bem-estar.

A qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhoria e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA, 2007). Para Conte (2003), a QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes, em que os trabalhadores se encontram intrinsecamente envolvido nas decisões que influenciam diretamente suas atuações, pois funcionários felizes produzem idéias realmente eficientes.

Já na visão de Chiavenato (2004), a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos

sobre a produção e a produtividade. O mesmo autor ressalta ainda, que as organizações são inventadas pelo homem para se adaptarem às circunstâncias ambientais, a fim de alcançarem objetivos. Se essa adaptação é conseguida e os objetivos são alcançados, então a organização será considerada eficaz.

Fernandes (1996), uma das mais reconhecidas pesquisadoras da área, conceitua QVT como:

“a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.”
(FERNANDES, 1996).

A partir dessa abordagem é considerável que a Qualidade de Vida no Trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças. Na verdade, a idéia de QVT é uma idéia dinâmica e que vem sendo permeada por evoluções processadas em diferentes campos.

2.3 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT

Na década de 60 o assunto ganhou impulso a partir de uma maior conscientização dos trabalhadores e das responsabilidades sociais da empresa objetivando um último plano para atingir altos níveis de produtividade, mas sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo. Apesar disso, as preocupações com qualidade de vida no trabalho foram em muitos momentos esquecidas frente às mudanças do mercado e economia internacional e necessidade de mudanças das formas de produção (RODRIGUES, 1995).

Então, na década de 70, surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos. Outra tentativa era a de tentar maior motivação nos empregados,

embasando suas filosofias nos trabalhos dos autores da escola de Relações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros.

De acordo com Rodrigues (1995), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

A qualidade total teve bastante influência para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, pois segundo Carvalho e Nascimento (2004) as práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais como: maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, descentralização das decisões; redução de níveis hierárquicos; supervisão democrática; ambiente físico seguro e confortável; além de condições de trabalho capazes de gerar satisfação; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Portanto, é possível afirmar que, estas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, existe um movimento pela melhoria da qualidade de vida no trabalho na filosofia do controle da qualidade total.

2.4 PRINCIPAIS PROGRAMAS DE QVT

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e de autonomia no trabalho, recebimento de *feedback* sobre desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo, dessa forma, esses programas possibilitam o comprometimento das pessoas, uma vez que favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho dentro da empresa.

De modo geral, os programas de qualidade de vida no trabalho são um conjunto de ações de uma organização que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do

ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (ALBUQUERQUE 1998).

De acordo com Medeiros (2002) um programa de QVT tem geralmente três componentes:

- 1 – Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde.
- 2 – Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta e estresse.
- 3- Encorajar seus funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

Sendo assim, os programas de QVT envolvem a resolução participativa dos problemas, reestruturação do trabalho, inovações do sistema de recompensas e melhoria do meio ambiente do trabalho. Costumam, às vezes, apresentar dificuldades para serem implantados, por envolver custos para a empresa e têm por alvo principal os empregados e não a organização, algumas vezes é difícil conseguir a adesão da alta administração. Esses programas, no entanto, orientam-se também em direção à melhoria na eficácia organizacional, já que esta tem como pré-requisito a satisfação do indivíduo que se intensifica por meio da participação nas decisões e na melhoria das condições em que se desenvolvem seu trabalho.

Portanto, as empresas procuram hoje qualidade de vida no trabalho, na esperança de promover um envolvimento e motivação do ambiente e proporcionar assim um aumento da produtividade, além disso, a atividade física, no âmbito da empresa é uma questão relacionada à promoção de saúde, não apenas como ausência de doença, mas como estado completo de bem-estar físico, mental e social.

2.5 ANÁLISE ATUAL SOBRE QVT

A QVT é uma linha de pesquisa que tem por base a percepção dos trabalhadores em relação a diversos fatores que intervêm nas relações de trabalho. Baseada na filosofia humanista, a QVT busca o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, através da interação entre as exigências e necessidades de ambos, visando

a melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais. (MEDEIROS, 2002).

As pessoas buscam, na empresa, além de salário, possibilidades de aprendizagem e realização de seu potencial, oportunidades de crescimento e desenvolvimento, reconhecimento, amizades e identificação com seu trabalho. A empresa, por sua vez, precisa de empregados produtivos e comprometidos com os objetivos organizacionais, a fim de oferecer aos seus clientes produtos e serviços de qualidade, aperfeiçoar seus recursos produtivos e dar retorno aos acionistas.

Segundo Bom Sucesso (1998) compatibilizar as expectativas individuais com as necessidades organizacionais é um processo difícil e desafiador, e como as primeiras são bastante particulares e variadas, muitas delas, inevitavelmente, serão frustradas, e a empresa precisa tratar de forma adequada essa situação, para que não cause reflexos no desempenho dos funcionários.

Os Programas de QVT buscam, assim, identificar os fatores que interferem na satisfação do indivíduo e, dentro dos limites de recursos disponíveis pela empresa, torná-los mais favoráveis à percepção dos colaboradores, de forma que estes se sintam motivados e engajados no processo produtivo. A filosofia da QVT implica considerar os trabalhadores como seres biopsicossociais e proporcionar-lhes maior participação e integração na organização. A pesquisa proposta nesse projeto ocupa-se da QVT, tendo como foco não apenas os aspectos organizacionais que influenciam a satisfação dos trabalhadores, mas analisando, também, fatores físicos, psicológicos, sociais e intelectuais que intervêm em sua qualidade de vida desses trabalhadores.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Banco do Brasil, de Sapeaçu foi inaugurada em 22 de dezembro de 1982, com a missão de fomentar o comércio, a indústria e o agronegócio em Sapeaçu e região, pois não existia ainda a Agência de Conceição do Almeida. A agência, hoje, conta com aproximadamente 5.000 clientes, entre poupadores, correntistas, aposentados / pensionistas e agropecuaristas. Neste último seguimento a Agência mantém um PDN - Plano de Negócios voltado para a sustentabilidade de agricultores/plantadores de

mandioca que vem junto a outros parceiros como a EBDA desenvolvendo o plantio e o preparo de homens e mulheres que vivem da agricultura familiar.

Possui um total de 08 funcionários efetivos, 01 estagiário, 02 prestadores de serviço na área de Segurança, 01 prestador de serviço na área de limpeza, 01 menor aprendiz. Todos os funcionários efetivos do Banco são admitidos através de concurso público e o seu crescimento da empresa se dá através de preparação por treinamentos presenciais e auto-instrucional, através da Universidade Corporativa do Banco do Brasil, certificações internas e concorrência a cargos comissionados.

A empresa possui bolsa de Graduação e pós Graduação extensiva a todos os funcionários. A missão da agência se confunde com a do próprio Banco: "Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender a expectativa de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a empresa e contribuir para desenvolvimento do País."

A Agência possui uma estrutura organizacional ampla e de caracterização linear:

- 01 gerente geral;
- 01 Gerente de Módulo de Serviços;
- 01 Assistente de Negócios;
- 02 Caixas;
- 03 Escriturários;
- 01 Estagiário
- 01 Menor aprendiz.

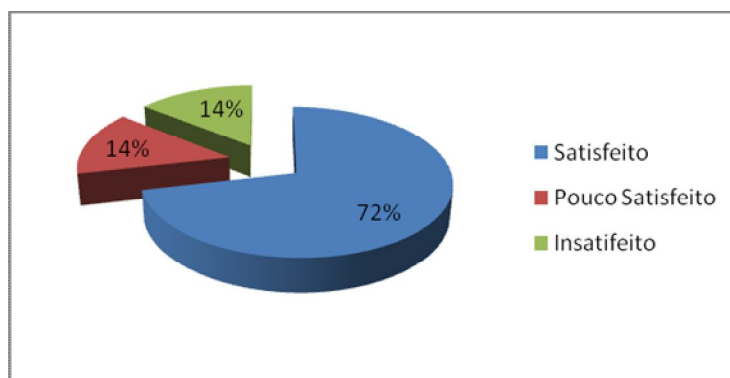
A pesquisa desenvolvida objetivou descobrir quais os programas de QVT estão sendo adotados na Agência do Banco do Brasil de Sapeaçu na Bahia, onde busca desenvolver a prática como estratégia organizacional para a satisfação no trabalho. Assim, buscou-se informações que pudessem refletir essas considerações, bem como o entendimento da relação de práticas de QVT necessárias para servir de modelo para futuros trabalhos na área, tendo como referência as práticas pesquisadas.

No desenvolvimento desse trabalho, procurou-se apresentar os programas de Qualidade de Vida no Trabalho que estão sendo adotados no Banco do Brasil de Sapeaçu sob a percepção dos funcionários. Nota-se que essa área tem papel importante nas Políticas Organizacionais do Banco, cujo objetivo é promover o desenvolvimento

pessoal e profissional de seus funcionários. Constatase a existência desses programas de QVT na agência, são realizados 02(duas) vezes no mês, sob orientação de um profissional na área de fisioterapia, são desenvolvidas durante o horário de expediente, podendo ser coletivo e individual, dentre essas práticas estão presente a ginástica laboral, as técnicas de alongamento, palestras, e massagens.

O questionário formado por 30 questões abrangeu seis aspectos relevantes na avaliação de QVT organizacional dentre eles: Ambiente de trabalho, relacionamento interpessoal, treinamento e capacitações, remuneração, saúde ocupacional e Qualidade de vida, foi possível analisar a percepção dos funcionários em relação esse aspectos, que é apresentada através dos gráficos abaixo:

Gráfico 1 – Percepção do Ambiente de Trabalho



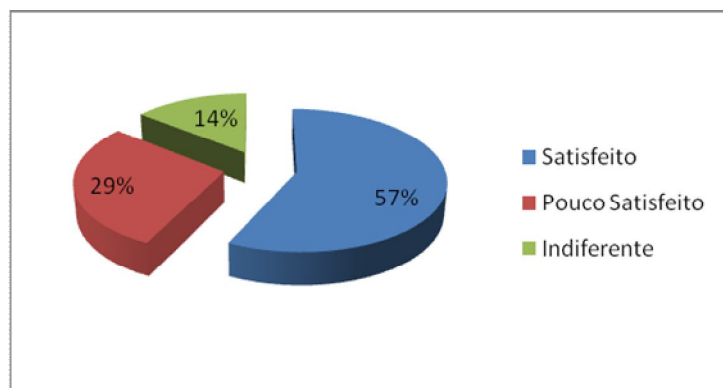
Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

O ambiente de trabalho é constituído de duas partes distintas: a física (instalações, móveis, decoração etc.) e a social (as pessoas que o habitam). Na pesquisa, quando perguntados sobre ambiente de trabalho, 72% dos entrevistados se mostraram satisfeito com seu ambiente de trabalho, 14 % mostraram-se pouco satisfeito e 14% informaram que estão insatisfeitos com o ambiente de trabalho.

Percebe-se que a empresa analisada, apresenta um bom ambiente de trabalho, com máquinas e equipamentos adequados, ambiente climatizado, e espaço dinâmico proporcional para o número de colaboradores na Agência, o que favorecem tanto o bem-estar pessoal quanto o desempenho laboral. Corroborando com esse conceito, Magalhães (1990) destaca que não se podem exigir resultados de uma equipe se esta não

tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas acredita que quanto melhor e mais bem atendidas estas necessidades tanto melhor será o desempenho de uma equipe.

Gráfico 2 – Relacionamento Interpessoal



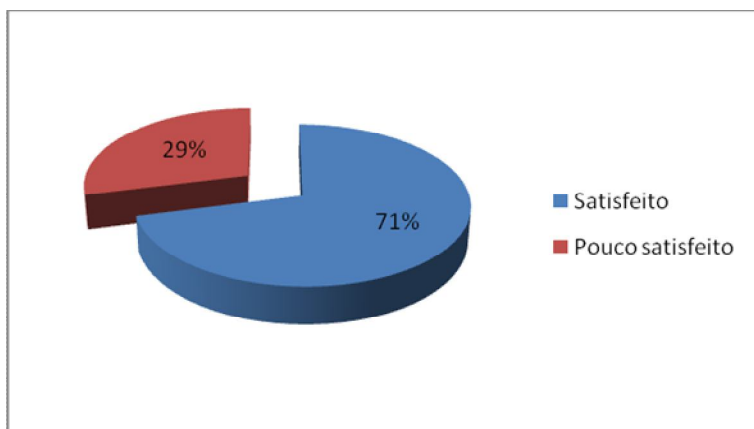
Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

A maioria dos entrevistados informou que possuem bom relacionamento com chefia imediata, visto que 57% encontram-se satisfeitos, 29% mostraram-se pouco satisfeitos e 14% informaram indiferença nesse questionamento. Visto que cada pessoa tem uma história de vida, uma maneira de pensar diferente é imprescindível um bom clima organizacional* para obtenção de bons resultados na Organizacional.

Como observado por Bom Sucesso (1998) o auto-conhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. É bom lembrar também que o ser humano é individual, é único e que, portanto também reage de forma única e individual a situações semelhantes. Dessa forma, é possível concluir que um bom relacionamento interpessoal contribui no desenvolvimento das atividades profissionais e pessoais do colaboradores em questão.

*um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam uma com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais, etc. BENNIS (1996).

Gráfico 3 – Treinamento e Capacitações

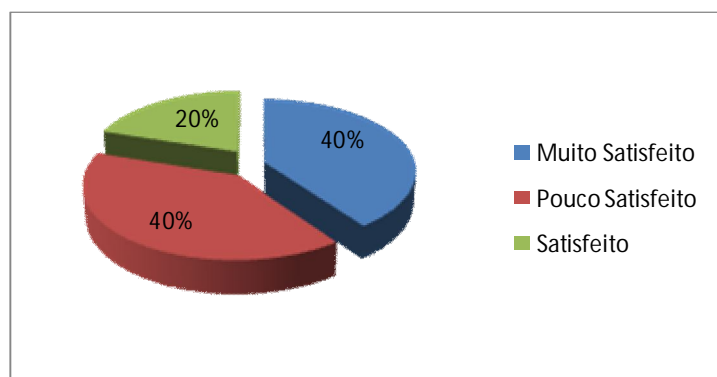


Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

Questionados sobre os incentivos do Banco em relação aos treinamentos e capacitações para seus funcionários, 71% encontram-se satisfeitos, 29% mostraram-se pouco satisfeitos sobre essa preocupação. Dessa forma, é possível concluir que a empresa pesquisada apresenta de maneira satisfatória treinamentos que contribui no desenvolvimento de seus profissionais.

Contribuindo com esse conceito, Chiavenato (2004) afirma que para terem sucesso, as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis e empreendedoras, dispostas a assumir riscos. São as pessoas que fazem a teoria se tornar efetivamente em prática e isso é necessário o treinamento e o desenvolvimento das pessoas.

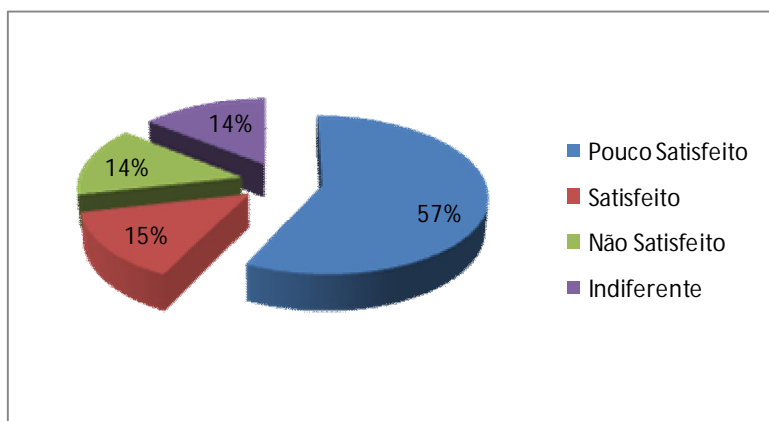
Gráfico 4 – Saúde Ocupacional



Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

O gráfico 4 demonstra o resultado da percepção dos entrevistados em relação a saúde ocupacional na Empresa, 40% responderam que se sentem muito satisfeito, nesse aspecto, 20% responderam que se sentem satisfeito. Já 40% se mostraram-se pouco satisfeito, evidenciando a necessidade de atividades mais continua, e a participação de profissionais na área de saúde ocupacional na empresa.

Gráfico 5 – Remuneração/ Benefícios

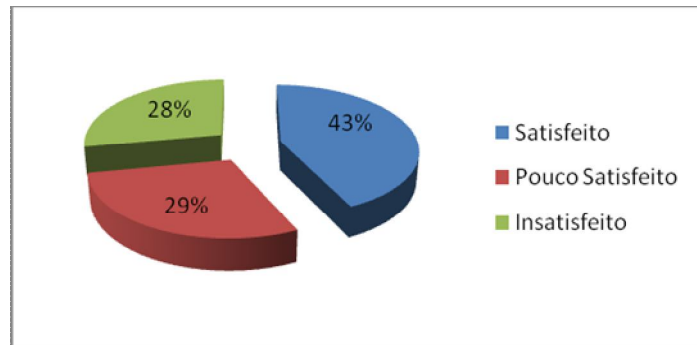


Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

Em relação às perguntas relacionadas aos ordenados, 57% dos respondentes demonstram um grau pouco satisfatório, isso se deve possivelmente ao fato da agência não estar praticando salários compatíveis com os Bancos privados. Não se pode verificar a qualidade de vida no trabalho sem levar em conta a dimensão “remuneração”. Ocorre que, toda espécie de “emprego” está, associado a uma remuneração, o que já não ocorre com o trabalho. É possível haver trabalho sem remuneração, mas não “emprego” sem remuneração, visto que o homem é empregado para trabalhar e pelo seu trabalho recebe uma remuneração.

Desta forma, mesmo que o trabalho se constitua em um meio socialmente aceito, para que os seres humanos garantam a sua sobrevivência através da remuneração, a mensuração da qualidade de vida no trabalho deve-se observar que se faz na organização para recebê-lo. Assim, para que se possa ter esta subvariável de maneira sólida e segura na composição variável de QVT, é necessário “amarrá-la” a fatores objetivos e mensuráveis.

Gráfico 6 – Qualidade de Vida no BB



Fonte: dados de pesquisa no BB (2011)

O gráfico 6 apresenta a questão chave dessa pesquisa, questionados sobre a qualidade de vida na agência, 43% encontram-se satisfeitos, 29% mostraram-se pouco satisfeitos e 28% informaram insatisfação sobre esse aspecto.

Porém esses programas ainda não conseguem satisfazer a todos, evidenciando que a soma dos entrevistados que não estão satisfeitos são 57%, faz-se necessários algumas observações a respeito do assunto: adoção de novos programas, de maneira continua na agência, palestra e atividades sobre saúde ocupacional seja passado com mais frequências, a necessidade de informar sobre os benefícios aos colaboradores, ampliação dos espaço de trabalho na agência, e o aumento do corpo de funcionários na área de segurança, foram alguns fatores evidenciados que possibilitaram uma melhoria na qualidade de vida na agência.

Dessa forma, a pesquisa revelou que a Agência se preocupa com a qualidade de vida dos seus funcionários, na medida em que adotam programas beneficentes a saúde de seus colaboradores, mantém um sistema de comunicação entres os níveis hierárquicos, de forma clara e sólida, todavia, é necessário a ampliação dessa atividade e olhar mais atencioso para o público interno, como forma de melhorar uma iniciativa já existente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A promoção da Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto estratégico para empresa: os impactos da baixa qualidade de vida do trabalhador nas atividades de

empresas são conhecidos como baixa produtividade, elevado índice de rotatividade, elevados custos de assistência médica, entre muitos outros. De outro lado, as pessoas estão cada vez mais exigentes com as condições de trabalho, resgatando valores cada vez mais sobre a importância do trabalho em suas vidas.

Dentro da vasta área de Gestão de Pessoas nas Organizações e Saúde Corporativa, optou-se por estudar Qualidade de Vida no Trabalho. Este estudo foi pioneiro no sentido de analisar a percepção dos funcionários diante dos programas de QVT. Os resultados mostraram que efetivamente tais programas existem, desenvolvendo não só os funcionários, mas também a Agência como um todo.

O estudo demonstrou que os funcionários, representam uma das bases de sustentação do Banco Brasil, por isso, precisam ser orientados por meios de políticas que lhes garantam o contínuo desenvolvimento profissional e pessoal, para que estejam motivados e preparados para o desempenho das atividades.

Há um grande esforço por parte da Instituição em desenvolver seus funcionários, uma vez que, busca conscientizá-los da importância de participar dos programas de QVT, não como uma obrigatoriedade, mas sim como uma ferramenta de crescimento de carreira e bem estar pessoal. Algo que se configura como uma tarefa desafiadora para a Instituição.

Por isso, é notória a importância creditada às questões relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Em um cenário cada vez mais competitivo, caracterizado pela busca contínua por ganhos de produtividade, associado à qualidade de produtos e de serviços originados em processos cada vez mais flexíveis, é frequente o impacto negativo destes fatores na Qualidade de Vida do trabalhador.

Ao concluir este trabalho, percebe-se que a dimensão do tema proposto são maiores do que o previsto inicialmente. Assim, deve-se considerar que o presente estudo pretendeu apenas lançar novas luzes sobre o tema de QVT visto que, perpassa nas Políticas de desenvolvimento de Pessoas nas empresas e muita coisa ainda precisa ser revista e considerada dentro da dinâmica empresarial.

Ao finalizar esta pesquisa, cabe ainda fazer algumas recomendações sobre o tema, uma vez que os assuntos não se esgotam e podem ser estudados sob várias perspectivas, auxiliando outros pesquisadores no desenvolvimento de seus estudos:

- A realização de um estudo que avalie a implantação efetiva desses programas e seus efeitos ao longo do tempo no desenvolvimento organizacional em outras Agências da região.
- Estudos diferenciados, para uma melhor compreensão dos efeitos da QVT desenvolvimento organizacional, com um paralelo nos resultados, tanto Bancos públicos com Bancos privados.

Com o intuito de contribuir para a continuidade das pesquisas relacionadas à avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, este artigo propôs uma avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Instituições Bancárias, segundo a percepção de seus funcionários. Estas são somente algumas sugestões, pois em função da importância deste tema, muitos caminhos de investigação ainda encontram-se abertos aos pesquisadores interessados em sua exploração.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Estratégias de Gestão de Pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, Abr./Jun. 1998.

BENNIS, W. **A Formação do Líder.** São Paulo: Atlas, 162 p, 1996.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro:Qualitymark, 1998.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

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

CONTE A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, n. 7, nov. 2003. Disponível em <<http://www.rh.com.br>>. Acesso em: 20 mai. 2011

FRANÇA, A. C. L.: **Práticas de Recursos Humanos – PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed.São Paulo: Atlas, 2009.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed.São Paulo: Atlas, 2004.
- MAGALHÃES, Celso. **Técnica da chefia e de comando**. 9.ed. Rio de Janeiro: IBGE, 1990.
- MEDEIROS, E.G. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso na Área da Construção Civil**. Porto Alegre, UFRGS, 2002. Dissertação (Mestrado em Administração), Escola de Administração, Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002.
- NASCIMENTO, D. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2. ed. Revista e atualizada. Belo Horizonte: Fórum, 2008.
- PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. **Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno**. Campinas: IPES, 2005.
- ROSA, M. A. S. **Qualidade de Vida no Trabalho: Análise do caso de trabalhadores de uma empresa do ramo da metalurgia de Ponta Grossa-PR**. Ponta Grossa, UTFPR, 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Campus de Ponta Grossa, Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2006.
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1995.
- SOBRAL, F. e PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.