



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

KARINA APARECIDA DOS SANTOS RIBEIRO

QUALIDADE DE VIDA DOS BANCÁRIOS

**Assis
2014**

KARINA APARECIDA DOS SANTOS RIBEIRO

QUALIDADE DE VIDA DOS BANCÁRIOS

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do curso de graduação em Administração.

Orientador(a): Maria Beatriz Alonso do Nascimento

**Assis
2014**

FICHA CATALOGRÁFICA

RIBEIRO, Karina Aparecida dos Santos
Qualidade de Vida dos Bancários/ Karina Aparecida dos Santos
Ribeiro. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA –
Assis, 2014
31 p.

Orientador(a): Prof.^a Maria Beatriz Alonso do Nascimento
Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino
Superior de Assis - IMESA

1. Qualidade de vida no trabalho
2. Agência Bancária

CDD: 658
Biblioteca FEMA

QUALIDADE DE VIDA DOS BANCÁRIOS

KARINA APARECIDA DOS SANTOS RIBEIRO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do curso de graduação em Administração, analisado pelo seguinte comissão examinadora:

Orientador(a): Prof.^a Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Analisador: Claudiner Buzinaro

**Assis
2014**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus que me guiou ao longo da minha vida, vem dele tudo que sou, tudo o que tenho e o que espero.

A todas as pessoas que estiveram ao meu lado nestes anos, em especial a minha família, Aparecido Ribeiro e Zenaide Ferreira Ribeiro que nunca deixaram de acreditar em mim, me ensinando todos os valores da vida.

Aos amigos que fiz durante o curso, pela verdadeira amizade que construímos em particular aqueles que estavam sempre presentes, Aline Dias, Gabriele Gomes e Cristiane Barbosa, juntas nos esforçamos para a conclusão do curso, apoiando sempre uma a outra.

Ao meu noivo e futuro marido, Carlos Henrique P. Souza pela Paciência e incentivo nesses anos.

A todos os professores que fizeram parte da minha vida acadêmica.

Principalmente a minha orientadora Maria Beatriz Alonso do Nascimento pelo ensinamento e dedicação que tanto contribuiu para a elaboração deste trabalho.

**“O importante não é por quanto tempo viverás, mas que qualidade de vida
terás.”**

SÊNECA

RESUMO

O objetivo desse trabalho é mostrar o quanto a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ter influência na vida pessoal e profissional dos Bancários, apresentando uma melhora no desempenho da organização, ou seja, analisando o ponto de vista do bem estar humano dos colaboradores em relação a organização na qual está inserido, identificando a situação atual, em relação a QVT e a percepção dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Foi realizada uma pesquisa em agências bancárias de instituições distintas do sistema financeiro brasileiro, do setor público e privado, localizadas na cidade de Palmital, tendo como instrumento de coleta de dados um questionário com 12 perguntas, os participantes foram 21 bancários. Os resultados demonstraram que a Qualidade de Vida no trabalho não é satisfatória, sendo necessário uma análise sobre a conduta da organização. Contudo, os participantes, conseguem perceber os benefícios que os bancos oferecem, especialmente no fator financeiro. Entre as sugestões para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho, os sujeitos da pesquisa destacaram a necessidade de contratação de novos funcionários e ações que favoreçam sua permanência diária nas agências.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Agência Bancária.

ABSTRACT

The aim of this work is to show how the Quality of Life at Work (QWL) can have a strong influence on the personal and professional lives of the bankers, presenting an improvement in the performance of the organization, or better saying, analyzing the welfare of employees regarding the organization where they are working. It was identified the current situation regarding the QWL, and the perception of workers in the workplace. The survey was performed at well-known Brazilian Agencies in their financial department, public and private department the city of Palmital. The survey collected data from 35 bankers (employees). Each one of them answered 12 questions. The survey showed that the quality of life at work was not very satisfactory and the employees were not completely happy with their work place. However, they also feel that financially the banks do offer them a good value for money/salaries. Among the suggestions it was highlighted the need to improve the employees quality of life at work and the specify to hire more employees in order to help them with their workload.

Keywords: Quality of Life at Work; bank branch.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	11
2.1 COMPONENTES DA QVT.....	14
3. AMBIENTE ORGANIZACIONAL BANCÁRIO: COBRANÇAS E METAS.....	17
4. QVT E SUA INFLUÊNCIA NA VIDA DOS BANCÁRIOS	21
4.1 ESTUDO DE CASO.....	22
4.2 FATORES QUE FAVORECERIAM A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE BANCÁRIO.....	23
4.3 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS.....	27
ANEXO	28

1. INTRODUÇÃO

Nos tempos atuais a procura por resultados satisfatórios torna o ambiente de trabalho mais competitivo, sendo os indivíduos submetidos à sobrecarga e sem opção de escolhas. Assim, as pessoas se vêem obrigadas a buscar melhores condições de vida profissional e pessoal.

Demonstrar interesse pelas pessoas em seu trabalho é algo que favorece o aumento de desempenho, pois os indivíduos percebem o interesse da empresa pelo seu trabalho e conseqüentemente por eles. Nessa relação há a possibilidade do fortalecimento das perspectivas da empresa e a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Qualidade de Vida no Trabalho tem a função de identificar ou não a satisfação dos indivíduos em suas relações profissionais. Considerando o ambiente oferecido pelas empresas. As características do ambiente de trabalho tem um grau de importância significativo, pois no caso dos bancários, há como consequência a tensão e pressão de cobranças por resultados e constantes mudanças institucionais.

Esse trabalho, analisou o cotidiano dos colaboradores de agências da rede bancária, assim como seu desempenho, envolvimento com as atividades desenvolvidas. Considerando também o reconhecimento por parte da empresa, podemos analisar o grau de satisfação dos envolvidos nesse contexto.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A QVT vem sendo um instrumento muito utilizado por proporcionar maior produtividade e satisfação entre os colaboradores de uma empresa. Estimular o envolvimento dos funcionários é uma ideia que todos apoiam, um funcionário que executa suas atividades com entusiasmo e compromisso oferecerá à organização um desempenho melhor.

Para Limongi-França (2003, p.296) “Qualidade de Vida no Trabalho é uma conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.”.

Por esse motivo, manter a boa QVT é primordial entre os funcionários, trazendo melhorias para as organizações e assim aprimorando sua forma de atuação, tornando o ambiente mais agradável.

O compromisso com a QVT é essencial para minimizar os desgastes das organizações que desejam alcançar o sucesso.

Chiavenato (2010) nos mostra que o movimento conduzindo a QVT foi motivado pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), no início da década de 1970 ampliando o seu trabalho sobre o projeto de desenhos de cargos. Esse trabalho foi desenvolvido tendo em vista a preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrados nos colaboradores.

Na época existia uma tentativa de integrar os interesses dos colaboradores e empresários através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos. Outra tentativa era motivar os funcionários, embasando suas ideias nos trabalhos dos autores da Escola de Relações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros.

Ressalta - se que as discussões sobre conceito de Qualidade de Vida no Trabalho passam a ser aprofundadas e praticadas também na década de 1970.

Atualmente o conceito de QVT é determinado tanto no aspecto físico e ambiental como no aspecto psicológico das organizações, considerando suas condições e formas de trabalho.

Portanto, é importante ter a preocupação com as pessoas e suas necessidades no ambiente de trabalho para que todos cooperem em um único objetivo.

FERNANDES (1996, p.35) considera que: “(...) ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, com resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.”

Quanto mais conhecer e ouvir as pessoas, mais capaz de entender suas vontades, perspectivas, sonhos e necessidades com o mérito de oferecer uma boa qualidade de vida para todos da organização.

Segundo Chiavenato (2004), a QVT envolve toda a organização, pois necessita de seres humanos para executar tarefas, nas decisões e satisfazer tanto o cliente externo quanto o interno.

A motivação dos colaboradores está relacionada à sua satisfação. De acordo com Robbins (1998), a satisfação dos colaboradores é essencial para o desempenho individual e conquista de resultados positivos para todo o ambiente empresarial. Sendo assim o autor destaca quatro razões que podem desfrutar de vantagens positivas, tendo em vista a preocupação com o nível de satisfação dos trabalhadores:

- 1) - existe uma clara evidência de que colaboradores insatisfeitos faltam mais ao trabalho e são mais propensos a pedirem demissão;
- 2) - trabalhadores insatisfeitos são mais propensos a assumir comportamentos destrutivos;
- 3) - pessoas satisfeitas com seu trabalho têm melhor saúde e vivem mais.
- 4) - a satisfação no ambiente de trabalho pode ser estendida à vida familiar de um indivíduo.

Fica claro que colaboradores insatisfeitos em seu ambiente de trabalho produzem menos que o esperado, então o que se busca em qualidade de vida no trabalho é sempre procurar identificar os fatores que influenciam o bom convívio entre todos na empresa como, por exemplo: oportunidade de carreira, salário justo e adequado ao cargo que se exerce, enfim condições de vida onde as pessoas tenham além do

trabalho, outros compromissos como, ter equilíbrio também na vida social e na familiar.

Considera-se que os trabalhadores passam grande parte do seu tempo no ambiente de trabalho sendo assim há a necessidade de se avaliar o ambiente no qual estão inseridos e a qualidade de vida oferecida a eles. Em casos de ambientes organizacionais insatisfatórios pode-se identificar comprometimento da saúde física e/ou mental, casos de absenteísmo, podendo prejudicar a produtividade da empresa. Outros fatores de destaque são o *turnover*, o alcoolismo e a dependência química.

As organizações necessitam de funcionários satisfeitos para obter resultados melhores, o trabalho gera a sensação de prazer em executar as tarefas, portanto o termo qualidade de vida no trabalho é indispensável nas organizações que visam alcançar sucesso, aquela que investe no funcionário está investindo diretamente em seus clientes, ou seja, para atender a demanda é preciso que os colaboradores estejam completamente motivados a desempenhar suas atividades dentro da empresa.

É importante salientar que através da Qualidade de Vida oferecida aos colaboradores pode-se considerar a importância dada pelas empresas à sua vida pessoal e o reconhecimento do empenho desses ao desenvolverem suas atividades, podendo atingir a satisfação no trabalho.

QVT é valorizada pelas organizações que percebem a importância de trabalhadores motivados, para que se empenhem e produzam mais.

Em empresas em que são impostas metas a serem cumpridas, como é o caso de organizações financeiras, é preciso reconhecer o desempenho de cada colaborador.

Diante disso, a QVT se transforma em um fator de excelência pessoal e organizacional, não sendo inovador afirmar que tal prática, em qualquer ambiente, traz inúmeros benefícios para o bem-estar dos trabalhadores e conseqüentemente uma maior produtividade às empresas.

A incorporação da QVT nas organizações é algo revolucionário que vem ganhando espaço na sociedade, pois grande parte do tempo de um trabalhador é passado no ambiente organizacional.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho está sendo bastante abordado, principalmente em agências bancárias, pois essas empresas visam o lucro, mas devem também prever desenvolvimento do funcionário, com o objetivo de um ambiente saudável e produtivo.

2.1 COMPONENTES DA QVT

A QVT promove um alto grau de satisfação e autoestima, mas é preciso ser reconhecida e valorizada pelas organizações como afirma Maximiano (2000, p.500), “Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com outros fatores, como sua própria educação, vida familiar (...)”.

Para Maximiano (2000) a QVT está relacionada ao enfoque biopsicossocial, mas também envolve fatores de motivação e satisfação como, por exemplo, o equilíbrio que oferece as pessoas, suas condições de vida é muito importante. Ainda para o autor existem dois ângulos para avaliar a qualidade de vida no trabalho, o primeiro é a satisfação dos funcionários, envolvendo a sua vida profissional e a pessoal, que dificilmente são desvinculadas, porém uma não deve prejudicar a outra, nesse caso a empresa pode proporcionar atividades fora do ambiente de trabalho que bem estar aos envolvidos.

A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura e reação de todos os indivíduos, portanto sua característica pode afetar o fator psicológico e físico, ou seja, seu comportamento e atitude dependem dos que fazem parte do contexto, enfim, influenciam os impactos sobre a imagem da empresa. Sendo assim, é preciso que as organizações busquem seu diferencial para que os funcionários desempenhem e inovem suas habilidades, novas alternativas para a empresa.

Segundo Chiavenato (2010, p.487), a QVT envolve:

- 1 - A satisfação com o trabalho executado;
- 2 - As possibilidades de futuro na organização;
- 3 - O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- 4 - O salário percebido;
- 5 - Os benefícios auferidos;
- 6 - O relacionamento humano dentro da equipe e da organização;
- 7 - O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- 8 - A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões;
- 9 - As possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

Sendo assim o autor descreve nos itens acima que cada trabalhador precisa estar completamente satisfeito com as tarefas executadas, devendo haver um progresso e desenvolvimento pessoal, salários justos e adequados ao trabalho realizado, ser reconhecido como profissional, é inevitável abordar direitos e deveres dos funcionários da organização e motivação e desempenho fazem parte do desenvolvimento funcional e respeito às pessoas.

Ter um bom convívio na empresa é fundamental, para que as pessoas sintam confiança e consigam benefícios e condições para autorrealização e satisfação.

Como relata Maximiano (2000, p.500) “(...) quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho”.

A qualidade de vida representa um investimento que a empresa se disponibiliza a fazer para o seu próprio bem, e normalmente o retorno é o aumento da produtividade e possivelmente um futuro melhor para a organização.

De acordo com Chiavenato (2010), o reconhecimento alcançado pelos funcionários leva ao respeito entre as pessoas em seu ambiente de trabalho, na maior parte dos casos isso acontece quando todos os funcionários são recompensados por executarem suas tarefas.

Para Walton (apud Chiavenato, 2010) a compensação de salário justo e adequado para cada necessidade da raça humana é importante, obtendo seu desenvolvimento e bem estar.

Os seres humanos têm comportamentos diferentes, conforme suas necessidades e educação, porém no contexto organizacional há a necessidade de integração entre os membros de um grupo ou de uma equipe para que cheguem a um resultado rentável.

Quando os indivíduos estão bem fisicamente e mentalmente é observado que trabalham melhor para o crescimento da organização e obviamente os custos que a empresa terá serão menores se comparados aos dos funcionários desmotivados (Maximiano, 2000).

As tomadas de decisões e iniciativas dependem da organização para mostrar o que deve ser feito ou melhorado na empresa diante da presença dos funcionários para a elaboração de condições melhores tanto na produtividade quanto na sua vida.

A QVT tem sido utilizada como uma forma de prever futuro procurando estimular o autoconhecimento de planos organizacionais (saúde, plano de carreira, bem estar, etc.), para a melhoria de vida e satisfação dos funcionários que engloba a sociedade, assim enfatizando as pessoas a serem mais produtivas e motivadas em seu trabalho.

3. AMBIENTE ORGANIZACIONAL BANCÁRIO: COBRANÇAS E METAS

Atualmente as organizações almejam ambientes globalizados e competitivos no mercado de trabalho, então a busca por resultados rápidos se torna um desafio, estimulando os colaboradores que atuam em agências bancárias a cumprir as metas estabelecidas e conseqüentemente impõem a esses trabalhadores maior cobrança, pois trabalham sob pressão para atingirem os objetivos da empresa.

Para satisfazer a necessidade das pessoas inseridas em qualquer ambiente organizacional é preciso ter a consciência de que necessitam estar motivadas, satisfeitas com elas mesmas, tendo por consequência a segurança.

Todas as organizações são compostas de pessoas, como salienta Chiavenato (2004, p.68):

As organizações não existem no vácuo. E nem estão sozinhas ou isoladas no mundo. Elas vivem e operam em um meio ambiente que lhes serve de nicho. E nesse ambiente estão muitas outras organizações e empresas, algumas em cooperação, outras em competição e confronto aberto entre si.

Pode-se afirmar que é no ambiente organizacional que tudo se realiza, onde se coloca produtos/serviços, onde se conquista clientes internos e externos, nesse segmento podemos dizer que poderá ocorrer uma grande disputa entre instituições financeiras onde agregam reconhecimento da imagem da organização, moeda, e bens e serviços relacionados à sociedade.

Assim o ambiente funciona como uma estratégia de oportunidades e recursos para as organizações, mas o contrário dessa situação também pode trazer ameaças, problemas e outras desvantagens.

Visa a importante influência que qualidade de vida exerce no cotidiano dos trabalhadores, trazendo informações sobre o desempenho dos bancários nas atividades organizacionais, mostrando que aqueles em que as empresas oferecem boa qualidade de vida se tornam mais motivados e empenhados em se dedicar ao crescimento da empresa e realizar as metas.

A instituição bancária de modo geral precisa explorar funções que valorizam ainda mais o desempenho, o desenvolvimento dos funcionários, assim proporcionará um atendimento de excelência aos seus clientes, obtendo, portanto satisfação em todos os segmentos no mercado e pessoal, assim o trabalho ficará mais eficaz e produtivo.

Em casos de gerentes que atuam em agências bancárias e que não consideram como parte das prioridades as necessidades de seus colaboradores, provavelmente terão como consequência a queda na produtividade, fator esse responsável por problemas para a empresa, como estresse, desmotivação, insatisfação, afastamentos, não alcance das metas impostas. Afinal, quem mais conhece suas condições de vida e como aprimorá-las são os próprios indivíduos.

Segundo Schienle as metas podem ser definidas da seguinte forma (2009, p. 16):

Quando os funcionários trabalham por uma meta, todo dia traz uma missão. Sua autoconfiança cresce quando reconhecem a própria capacidade de assumir o controle da situação, e de ser recompensados pela equipe e pela empresa a cada realização alcançada.

A mesma autora (2009), considera que a meta deve ser uma ferramenta de entusiasmo indispensável para as pessoas e que deve favorecer a empresa e seus colaboradores, com o propósito de planejar suas estratégias para atingirem os objetivos.

De acordo com Pflaeging (2009), as metas devem existir sim, mas de maneira flexível e jamais metas pré-determinadas pelas organizações, portanto as metas dificilmente acabam sendo atingidas como, por exemplo, funcionários que trabalham com vendas dependem das metas, conseqüentemente o objetivo é sempre a qualquer custo ou se chegar ao lucro, e o funcionário à renumeração desejada, mas provavelmente o trabalhador fará de tudo para alcançar o sucesso.

Os colaboradores devem obter metas através de ensinamentos, aprendizagem e ser dinâmicos ao trabalhar em equipe, não pensando somente em evitar o individualismo, mas também nos objetivos que trarão para sua vida profissional e pessoal, porque não buscar metas que utilizem da transparência e do desempenho de todos da equipe.

Portanto Pflaeging destaca o seguinte (2009, p.106):

Metas fixas e contratos de desempenho fixo produzem efeitos particularmente pífidos no nível de colaboradores individuais. Nesse caso, as pessoas são diretamente encorajadas a demonstrar um desempenho que esteja em conformidade com a hierarquia, e não com as necessidades dos clientes.

Então as metas devem ser analisadas conforme cada organização estabelece e que seja uma forma viável e adequada para todos os funcionários que utilizam essa ferramenta no cotidiano, pois, se dedicar a realização das metas é ser revolucionário e inovador, e merece ser valorizado e melhor trabalhado para o sucesso da empresa.

De acordo com Murphy (2012, p.11), as metas são baseadas em querer é poder, então, “Em quase todos os casos em que se alcança a grandeza, é a meta que suscita a motivação e a disciplina – não o contrário”.

Segundo o mesmo autor a sobrevivência depende de metas, mas como essas são planejadas e desafiam as pessoas em uma organização, existem alguns aspectos que merecem ser destacados como forma de desafiá-las, como os apresentados abaixo:

1-Sinceridade: toda a meta tem barreiras que testam a capacidade de dedicação do colaborador, que considera se há ou não importância na realização daquele projeto em relação ao seu futuro profissional.

2- Animação: as pessoas que trabalham com metas precisam ser motivadas para elevar sua animação no que se refere às metas a serem alcançadas no presente e no futuro.

3 - Necessidade: destina-se a acabar com o objetivo de adiar as grandes metas que são visualizadas como difíceis e inatingíveis e estimular o uso de novas técnicas, aperfeiçoando as necessidades das metas a serem alcançadas.

4 - Dificuldade: como identificar uma meta atingível ou como enfrentar os receios de não atingi-la, ou seja, aprender a lógica de experimentar as metas que sejam desafiadoras e difíceis o bastante para comover, sensibilizar os envolvidos.

No setor bancário podemos dizer que as metas são definidas somente através de lucro constante para os bancos, por isso os bancários podem sofrer com a falta de reconhecimento profissional, pois necessitam de motivação para elaborar e desempenhar suas atividades.

É importante enfatizar que as instituições bancárias crescem a cada dia e conseqüentemente necessitam de um quadro de funcionários numeroso, evitando que fiquem sobrecarregados de atividades e conseqüentemente desmotivados.

De acordo com Nascimento (2012) as metas são definidas como aquilo que as pessoas desejam obter, alcançar, podendo ser específicas ou genéricas, também impõe alguns fatores importantes para o desempenho das pessoas, e que talvez venham a alcançar as metas, obtendo resultados elevados e significativos para o ambiente de trabalho:

1. Em primeiro lugar a aceitação da meta pelo colaborador, sendo essencial que a meta seja avaliada e não imposta.
2. Fazer uma realimentação de como atingir com metas.
3. É preciso que as metas sejam desafiadoras, que estimulem o ser humano e que não subestimem suas habilidades e seu potencial.
4. As metas devem ser de fácil compreensão e de preferência específicas.

Sabemos que as metas são importantes para o crescimento e desenvolvimento dos bancários, mas como afirma Nascimento (2012), devem ser colocadas de forma que se tornem motivadoras e que levem esses profissionais à busca de seu cumprimento e conseqüentemente as empresas oferecerem a oportunidade para que esses possam ver seu trabalho como compensador no que se refere a vida pessoal e profissional.

4. QVT E SUA INFLUÊNCIA NA VIDA DOS BANCÁRIOS

A qualidade de vida no trabalho implica no respeito pelas pessoas, independente de sua classe social, pois para alcançar níveis elevados na empresa é necessário que os funcionários estejam motivados para realizar as tarefas, e que sejam considerados aspectos como saúde ocupacional, ergonomia e ambientes físicos de trabalho.

E para que se atinja o bem – estar dentre os funcionários, é preciso pensar em satisfação no trabalho, envolvimento no ambiente organizacional, que representam vínculos positivos para os bancários.

Enfim, a QVT refere-se aos esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação ocupacional, oferecendo a cada colaborador orientação para planejar o seu cotidiano, tornando-o mais produtivo, pois é por meio do trabalho concretizado que as organizações oferecem a satisfação de suas necessidades e realização profissional.

Conforme Grubits (2004, p 215) destaca:

A atual ênfase dada à QVT se dá em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas ao cargo, às interações e as políticas presentes; sua tônica é um maior equilíbrio entre o trabalho e lazer, indo além do que permeia a organização, no anseio de que um bem – estar se estenda para todos os ambientes que façam parte da vida do trabalhador.

Deixando claro a necessidade da satisfação no ambiente organizacional, atingindo o objetivo de finalizar o dia em boas condições físicas e emocionais.

Segundo Bom Sucesso (1997, p 29):

A escolha da profissão, as características da cultura organizacional configurada pelos valores e práticas predominantes na empresa, a infraestrutura familiar constituem fatores relevantes para a qualidade de vida no trabalho. Além disso, as relações interpessoais, os conflitos e em especial a maneira como a pessoa se relaciona na equipe afetam a satisfação no trabalho, a auto -estima e a forma como se sente em relação a si mesma. A história de vida e os fatores relativos às variáveis

organizacionais resultam em atitudes dificultadoras e facilitadoras nas relações de trabalho, intensificando a preocupação e a responsabilidade pela promoção da QVT.

Assim, é evidente a busca pela qualidade de vida, pois os funcionários do setor bancário têm preocupação em relação à produtividade, o que pode causar o desgaste mental, pois a baixa QVT no ambiente de trabalho influencia o cotidiano dos bancários, considerando o stress, alcance de metas, venda de produtos, atendimento ao público etc.

Melhorar o ambiente de trabalho implantando um programa da QVT é necessário para a organização, pois oferece resultados satisfatórios para os que vivenciam a realidade.

4.1 ESTUDO DE CASO

Foram analisadas 7 agências bancárias localizadas na cidade de Palmital, no interior do estado de São Paulo, que atualmente tem 22 mil habitantes. Todas as agências atendem pessoas físicas e jurídicas, em instituições públicas e privadas.

Esse estudo foi realizado através de um questionário com 12 perguntas, algumas de múltipla escolha, outras dissertativas. Foi aplicado a 5 funcionários de cada agência bancária, totalizando 35 profissionais, em diferentes cargos. A maioria com idade entre 25 a 40 anos, atuando como bancários há mais de 10 anos.

De acordo com as respostas é notável que os colaboradores dessas agências bancárias se sentem explorados e com condições de trabalho que não favorecem a QVT.

Em relação às metas impostas pelas empresas, a totalidade dos colaboradores se diz insatisfeita pela forma como são colocadas, pois existe grande cobrança, prejudicando o ambiente de trabalho e conseqüentemente ao atendimento oferecido aos clientes.

Nesse sentido é importante retornar a Schienle (2009) que afirma que as metas devem ser desafiadoras e que devem motivar os colaboradores.

Outros fatores relacionados à insatisfação no cotidiano bancário são excessos de horas extras, falta de funcionários, transferências, demissões.

É de conhecimento de todos que metas e cobranças se fazem necessárias em qualquer tipo de atividade, o necessário é saber usá-las sem prejudicar os profissionais envolvidos, é importante salientar que os participantes da pesquisa (90%) responderam que a forma de cobrança e pressão prejudicam seu rendimento e conseqüentemente sua autoestima.

4.2 FATORES QUE FAVORECERIAM A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE BANCÁRIO

Segundo a opinião dos bancários entrevistados há fatores que poderiam melhorar a qualidade de vida em seu ambiente de trabalho como:

- a) As metas deveriam ser diminuídas e como consequência o stress também, assim como o trabalho com maior perfeição e agilidade, sem causar humilhações e ameaças.
- b) Uma questão bastante preocupante dos bancários é a demissão por justa causa que acontece com frequência, portanto é necessário avaliar o grau de competência dos funcionários e seu desenvolvimento na empresa.
- c) É preciso preencher o quadro de funcionários, pois a demanda é grande e a mão de obra insuficiente para a realização das tarefas.
- d) A pressão que os funcionários sofrem é uma das causas de adoecimento e comprometimento mental. Outro fator que compromete a saúde dos bancários, porém relacionado ao físico é consequência dos movimentos repetitivos, em muitos casos impossibilitando a realização das atividades.

Segundo os funcionários, o ambiente de trabalho seria mais prazeroso se houvesse respeito ao ser humano e valorização dos funcionários.

4.3 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

Alguns dos pontos positivos, segundo os entrevistados, no ambiente organizacional bancário:

- a) Estabilidade oferecida pela empresa;
- b) Benefícios como: plano saúde, vale alimentação, participação nos lucros da empresa, plano de carreira;
- c) Segurança financeira;
- d) Salário,
- e) Abono;
- f) Condições de salário acima da média dos brasileiros;
- g) Aprendizado; e
- h) Crescimento profissional;

Na busca pela qualidade de vida, os bancários estão a procura dessas alternativas. A QVT está relacionada diretamente ao indivíduo e ao seu bem estar. Baseado não somente nos atos legislativos que protegem os trabalhadores, mas também em fazer cumprir as necessidades e as aspirações humanas. São pequenas mudanças no cotidiano organizacional que fazem a diferença nos resultados, ou seja, qualidade de vida gera um investimento que reflete em retorno garantido para a organização em termos de produtividade, motivação e condições de vida agradáveis.

Os participantes também elencaram pontos desfavoráveis relacionados ao desempenho no trabalho, entre eles:

- a) Pressão para atingir resultados satisfatórios;
- b) Estresse;
- c) Cansaço mental;
- d) Excesso de trabalho;
- e) Carga horária;
- f) Demissões sem justa causa;
- g) Metas impossíveis de serem atingidas;
- h) Número de colaboradores insuficiente.

A pesquisa mostra que os funcionários se sentem desvalorizados, porém é importante enfatizar que o sucesso não é feito apenas de vitórias, mas de aprendizados, inovações e iniciativas que possibilitem a motivação em trabalhar e querer atingir o crescimento na instituição.

A percepção dos funcionários em relação à jornada de trabalho é negativa, pois todos os participantes estão insatisfeitos por trabalharem além da jornada.

Em relação ao cansaço e stress que podem ser causados pelo trabalho, os funcionários das agências apresentaram um percentual alto, pois todos trabalham acima do limite de seu desempenho, causando um baixo índice de produtividade.

Quanto a situações e frequência em que ocorrem as demissões em seu trabalho a maioria respondeu que se sente insatisfeita, pois as demissões ocorrem injustamente, causando a diminuição do número de colaboradores, sobrecarregando os que permanecem.

Apesar dos pontos apresentados terem características negativas, os colaboradores elencaram também positivas, que são as responsáveis por se manterem nas empresas. A oportunidade de carreira e segurança de estabilidade de emprego foram destacadas como satisfatórias, assim como capacitação dos funcionários e a oportunidade de crescimento na empresa e desenvolvimento contínuo no trabalho.

Em relação às recompensas e a participação em resultados que são oferecidos, estão muito satisfeitos.

Outro fator benéfico é o relacionamento entre os colegas de trabalho, dando ênfase ao companheirismo, o respeito, possibilitando um ambiente sadio. Assim, fundamenta-se a pesquisa que é avaliar seus colaboradores mediante a sua qualidade de vida e propor melhoria no trabalho desenvolvido.

A necessidade em tornar as empresas competitivas colocou a frente à busca pela boa qualidade de vida no trabalho, fazendo com que seja o diferencial, ou seja, ter outros focos além de números e projetos, com funcionários motivados pela busca de resultados favoráveis.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a satisfação dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho, identificando os pontos favoráveis e desfavoráveis de acordo com os participantes entrevistados, então podemos perceber que a QVT é um fator de essencial importância profissional e pessoal para os funcionários das agências bancárias envolvidas, almejando a satisfação e o bem estar dos colaboradores em seu cotidiano, assim tornando - os motivados, trazendo maior produtividade para a organização.

O lado negativo de ser um bancário é a pressão psicológica que sofre todos os dias, cobrança de metas, cobrança de novos clientes, vendas, entre outros. Muitas vezes a meta estipulada e quase “impossível” de se alcançar, assim deixando muitos funcionários doentes, como: depressão, estresse, afetando tanto sua vida profissional, quanto pessoal.

É importante a implantação do programa qualidade de vida no trabalho no ambiente organizacional, sendo fundamental a minimização do cansaço, estresse e o aumento do desempenho do funcionário, aliado a dois fatores, segundo os bancários, a QVT e o salário compatível com as atividades desenvolvidas.

É possível constatar através do estudo, que para atingir a qualidade é preciso considerar os indivíduos e suas capacidades, enfatizando o diferencial que uma empresa pode apresentar no mercado competitivo.

A necessidade de tornar ambientes mais agradáveis e saudáveis passou a ser vista de forma ampla, não somente considerando os produtos, mas a empresa como um todo, vendo as necessidades dos colaboradores e o Programa QVT como parte desse processo.

Sendo assim o presente trabalho tem a intenção de contribuir para a avaliação da qualidade de vida dos bancários e contribuir com o aperfeiçoamento das condições de vida dos funcionários.

REFERÊNCIAS

- BOM SUCESO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida**, Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**, 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010.
- _____, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**, 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2004.
- _____, Idalberto. **Gestão de Pessoas: E o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**, 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2004.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho; Como Medir para Melhorar**, Salvador: Editora Casa da Qualidade, 1996.
- GRUBITS, Sonia. **Série Saúde Mental e Trabalho Volume 2**, São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-Industrial**, São Paulo: Atlas, 2003.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**, 2. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2000.
- MURPHY, Mark. **Metas que Desafiam: A Ciência dos Feitos Extraordinários**, Tradução de Henrique Monteiro. São Paulo: Editora Clio, 2012.
- NASCIMENTO, Eunice. **Comportamento Organizacional**, Curitiba, PR: Editora Iesde Brasil, 2012.
- PFLAEGING, Niels. **Liderando com as Metas Flexíveis**, Tradução de Luiz Marcos Sander. Porto Alegre: Editora Bookman, 2009.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**, 8. ed. Tradução Christina Ávila de Menezes, Rio de Janeiro: Editora LTC- Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1998.
- SCHIENLE, Kathleen. **Metas – Defina Objetivos e Supere Adversidades**, 1. Ed. Tradução de Alice Xavier. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2009.

ANEXO**QUESTIONÁRIO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO APLICADO A FUNCIONÁRIOS DO SETOR BANCÁRIO.**

CARGO:

IDADE: _____

SEXO: () M () F

ESCOLARIDADE: _____

QUANTO TEMPO TRABALHA NA EMPRESA: _____

QUANTO TEMPO TRABALHA COMO BANCÁRIO: _____

- 1- Em sua opinião, como a qualidade de vida no trabalho tem sido vista na empresa em que atua?

- 2- Você está satisfeito com a jornada de trabalho? Justifique sua resposta.

() Sim () Não

- 3- Como se considera em relação às recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

() Satisfeito () Insatisfeito () Muito Satisfeito () Muito Insatisfeito

4- Em relação ao cansaço e stress que podem ser causados pelo seu trabalho, você considera que está?

No limite para ter um bom desempenho

Acima do limite, causando baixo desempenho

5- Em relação às situações e a frequência em que ocorrem demissões em seu trabalho como você se sente?

Satisfeito Insatisfeito Indiferente

6- O seu trabalho influencia sua rotina familiar ou seu lazer?

Sim Não As vezes

Qual a sua reação diante dessas situações?

7- Como você considera o nível de companheirismo entre os seus colegas de trabalho, dentro e fora do referido ambiente?

Ótimo Bom Ruim Péssimo

8- A empresa oferece oportunidades de crescimento profissional, considerando o desempenho apresentados pelos funcionários? Se a resposta é sim, de que forma?

9- No geral, qual o seu grau de satisfação com o seu trabalho? Dê uma nota de 0 a 10.

10- Quais são os pontos positivos e negativos que a instituição representa na sua vida pessoal e profissional?

Positivos _____

Negativos _____

11- No ambiente organizacional, a imposição de metas e as cobranças causam comprometimento do trabalho dos bancários? De que forma?

12- Dê sua sugestão, crítica ou elogio referente à Qualidade de Vida no Trabalho nessa empresa?

