

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGICA - CEGE**

CAMILA FERNANDA GOMES DIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
A Percepção dos Trabalhadores Bancários Sobre os Fatores
Relacionados à Satisfação no Trabalho em Uma Agência Bancária**

Belo Horizonte

2020

Camila Fernanda Gomes Dias

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
A Percepção dos Trabalhadores Bancários Sobre os Fatores
Relacionados à Satisfação no Trabalho em Uma Agência Bancária**

Monografia de pós-graduação apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientador: Prof. Dr. Victor Natanael Schwetter
Silveira

Belo Horizonte

2020

FICHA CATALOGRÁFICA

Dias, Camila Fernanda Gomes.

D541q
2020
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito]: a percepção dos trabalhadores bancários sobre os fatores relacionados à satisfação no trabalho em uma agência bancária / Camila Fernanda Gomes Dias. – 2020.
88 f. il.

Orientador: Victor Natanael Schwetter Silveira.
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.

Inclui bibliografia (f.77-81).

1. Administração. I. Silveira, Victor Natanael Schwetter. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. IV. Título.

CDD: 658

FOLHA DE APROVAÇÃO



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização em Gestão Estratégica

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO da Senhorita **Camila Fernanda Gomes Dias**, matrícula n° 2017753127. No dia 24/11/2020 às 21:00 horas, reuniu-se em sala virtual, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Estratégica - CEGE, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A Percepção dos Trabalhadores Bancários Sobre os Fatores Relacionados à Satisfação no Trabalho em Uma Agência Bancária**", requisito para a obtenção do Título de Especialista. Abrindo a sessão, o orientador e Presidente da Comissão, Professor Victor Natanael Schwetter Silveira, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra a aluna para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas da aluna. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da aluna e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

APROVADO

NÃO APROVADO

85 pontos (oitenta e cinco pontos) trabalhos com nota maior ou igual a 60 serão considerados aprovados.

O resultado final foi comunicado publicamente a aluna pelo orientador e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 24/11/2020.

Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira
(CAD/UFMG - Orientador)

Prof. Alexandre Teixeira Dias
(Faculdades IBMEC)

Dedico este trabalho à minha família, e aos meus amigos, por todo apoio e carinho ao longo do curso

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde, força e abençoado essa jornada para que se concretizasse mais um sonho.

Aos meus pais Ivone Gomes e Josimar Marinho que sempre me apoiaram e sonharam junto comigo, ao meu noivo Álvaro pelo amor, amizade, paciência e suporte, e a todos meus familiares, amigos que de alguma forma contribuíram para o cumprimento de mais essa jornada.

Ao meu orientador o Prof. Dr. Victor Natanael Schwetter Silveira, pelo empenho e dedicação para elaboração deste trabalho.

A essa universidade, ao corpo docente, direção e administração, que me proporcionaram a oportunidade de um horizonte superior.

A todas as pessoas que me ajudaram no decorrer do curso, e que não estão nominalmente mencionadas aqui.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo principal identificar a percepção dos trabalhadores bancários, que atuam em uma agência bancária privada, sobre os fatores relacionados à sua qualidade de vida no trabalho. Além deste, foram propostos os seguintes objetivos específicos: a) Identificar as variáveis relacionadas à QVT em uma agência bancária privada; b) Investigar e analisar a percepção dos empregados da agência que se refere a estas variáveis no seu ambiente de trabalho; c) Identificar os critérios que impactam negativamente na QVT dentro de uma agência bancária privada. Para cumprir esses objetivos utilizou-se uma metodologia qualitativa, de caráter descritivo, a partir de uma amostra de profissionais bancários que atuam em uma agência bancária privada em Belo Horizonte - MG. A amostra foi baseada nos critérios de acessibilidade e intencionalidade, obtendo-se um total de 100 respondentes válidos. O instrumento de coleta de dados envolveu um questionário estruturado a partir do Modelo de QVT de Walton, abordando as seguintes dimensões: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso ou desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e vida; e relevância social. Os dados coletados foram organizados, de forma descritiva e, em seguida, foram calculadas as frequências, utilizando o Microsoft Excel. Como conclusões, esse estudo identificou que os bancários, no que se refere a estas variáveis no seu ambiente de trabalho, apresentaram alguns critérios que impactam negativamente na QVT dentro da agência. Destaca-se que, de forma geral, os respondentes se mostram satisfeitos com o trabalho que atualmente exercem. Porém, o estresse e as consequências das pressões vividas no trabalho são considerados fatores estressantes, sendo ainda que uma das principais doenças ligadas a este desgaste, é conhecida apenas por 12% dos participantes, e que apenas eles demonstraram ter algum tipo de conhecimento da doença, entre os participantes da pesquisa.

Palavras-chaves: Qualidade de vida no trabalho, estresse, *burnout*, gestão de pessoas, trabalhadores bancários.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Satisfação com trabalho	48
GRÁFICO 2 – Trabalho X seus colegas	48
GRÁFICO 3 – Recompensas e a participação em resultados	49
GRÁFICO 4 – Satisfação com os benefícios extras	49
GRÁFICO 5 – Jornada de trabalho	50
GRÁFICO 6 – Carga de trabalho	50
GRÁFICO 7 – Uso de tecnologia	51
GRÁFICO 8 – Salubridade	51
GRÁFICO 9 – Segurança individual e coletiva	52
GRÁFICO 10 – Cansaço no trabalho	52
GRÁFICO 11 – Autonomia	53
GRÁFICO 12 – Satisfação com a importância da tarefa/trabalho/atividade	53
GRÁFICO 13 – Polivalência no trabalho	54
GRÁFICO 14 – Avaliação de desempenho	54
GRÁFICO 15 – Responsabilidade conferida	55
GRÁFICO 16 – Crescimento profissional	55
GRÁFICO 17 – Treinamentos	56
GRÁFICO 18 – Demissões no trabalho	56
GRÁFICO 19 – Incentivo para estudo	57
GRÁFICO 20 – Discriminação no trabalho	57
GRÁFICO 21 – Relacionamento com colegas e chefia	58
GRÁFICO 22 – Comprometimento da equipe e colegas	58
GRÁFICO 23 – Valorização de ideias e iniciativas	59
GRÁFICO 24 – Respeito aos direitos do trabalhador	59
GRÁFICO 25 – Liberdade de expressão	60
GRÁFICO 26 – Normas e regras	60
GRÁFICO 27 – Respeito a individualidade	61
GRÁFICO 28 – Influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar	61
GRÁFICO 29 – Influência do trabalho sobre o lazer	62
GRÁFICO 30 – Satisfação com horários de trabalho e de descanso	62
GRÁFICO 31 – Orgulho de realizar o trabalho	63
GRÁFICO 32 – Imagem da empresa	63
GRÁFICO 33 – Integração comunitária	64
GRÁFICO 34 – Serviços prestados e a qualidade dos produtos	64
GRÁFICO 35 – Política de recursos humanos	65
GRAFICO 36 – Síndrome de Burnout	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fases do estresse	29
Figura 2 – Modelo de Cooper, Sloan e Williams	31
Figura 3 – Incidência de doenças nervosas no setor bancário brasileiro	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais autores e variáveis de Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
Quadro 2 – Aspectos abrangentes da QVT	18
Quadro 3 – Fatores determinantes da teoria de Walton	22
Quadro 4 – Tipos comuns de fatores estressores	28
Quadro 5 – Sintomas comportamentais	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resumo das principais características da amostra	46
---	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 Problema de pesquisa	12
1.2 Objetivos do estudo	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 Justificativa e relevância	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Qualidade de vida no trabalho – QVT	15
2.1.1 Atuação estratégica do RH para a QVT	24
2.2 Estresse no trabalho	27
2.3 Síndrome de Burnout	33
3. METODOLOGIA	38
3.1 Tipo de pesquisa	38
3.2 População e amostra	39
3.3 Instrumento de coleta de dados	39
3.4 Tratamento dos dados de pesquisa	40
4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	42
4.1 Caracterização da organização pesquisada	42
4.2 Perfil dos participantes	45
4.3 Situação dos fatores de QVT	47
4.4 Discussão dos resultados	65
4.5 Situação de estresse e Síndrome de Burnout	72
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
5.1 Limitações do estudo	75
5.2 Recomendações para estudos futuros	75
REFERÊNCIAS	77
APÊNDICES	83
Apêndice A - Questionário da pesquisa	84
Apêndice B - Termo de consentimento livre e esclarecido	89

1 INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho recebe, atualmente, a introdução de diversas inovações e novas tecnologias, que são continuamente desenvolvidas, e cada vez mais, aplicadas nas organizações, diante da necessidade das empresas enfrentarem a elevada concorrência no mercado, impulsionando-as a buscarem formas de atuarem de formas mais ágeis, mais baratas e com maior nível de qualidade, visando obter maiores e melhores resultados corporativos, que permitam a elas criar novas formas de negócios, acessar novos nichos de mercado, e propor novas formas de se relacionar com os clientes.

As empresas, para obterem os níveis de resultado desejados, elevam as cobranças e as pressões sobre os trabalhadores, para que alcancem as metas, realizem um alto desempenho, e atuem em um ritmo acelerado no trabalho, ao mesmo tempo em que introduzem continuamente, inovações e alterações nos processos de trabalho.

Essa é uma realidade que se impõe aos trabalhadores no mundo atual, na maioria dos ramos de negócios. Ou seja, trata-se de uma condição do trabalho contemporâneo, e que obriga os trabalhadores a se ajustarem a ela.

Cabe notar que essa nova configuração do trabalho gera impactos sobre o comportamento dos trabalhadores, criando pressão emocional e demandando uma elevada capacidade de aprendizagem e de adaptação a um contexto dinâmico e disruptivo.

Essa pressão emocional afeta, especialmente, aspectos da vida do indivíduo, relacionados com a sua vida profissional — como o medo do desemprego, de ser mal avaliado no trabalho, de não conseguir aprender uma nova tecnologia em tempo hábil, em não alcançar as suas metas, etc. Essa situação reduz a motivação e a satisfação do indivíduo no trabalho, afeta o seu desempenho, estimula os pedidos voluntários de demissão, gera problemas de saúde física e mental, etc. (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010; SILVA; NAVARRO, 2012,).

Cabe notar, entretanto, que, ao contrário do que se via em décadas passadas, nas quais as organizações não tinham uma visão de prosperidade de negócios associada ao bem estar do trabalhador, atualmente, as organizações de vários ramos

de negócios, vêm a necessidade de investir em programas de saúde e qualidade devida no trabalho (QVT), visando, assim, a manutenção de um ambiente saudável de trabalho, que permita a redução do estresse, o bem-estar dos funcionários, e consequentemente, de sua capacidade produtiva e de seus resultados (SILVA; FERREIRA; COSTA, 2016).

Essa perspectiva apresentada é confirmada por Areias e Comandule (2006) que afirmam que o estresse no trabalho e a qualidade de vida no trabalho (QVT) têm sido objeto de estudos crescentes no Brasil, na União Europeia, Estados Unidos e outros países, principalmente, diante da constatação da alta incidência e prevalência do sofrimento mental do trabalhador em muitos setores de negócios, levando-o ao adoecimento físico e/ou mental, gerando afastamentos, níveis elevados de absenteísmo e de rotatividade de pessoal, além de altos custos para as empresas, e para os governos.

Considerando o setor bancário brasileiro, observa-se que este passou por intenso processo de reestruturação nas últimas décadas, e, atualmente, tem ocupado uma posição de destaque em termos de incorporação de novas tecnologias e inovações nos seus processos de trabalho (OLIVEIRA; MALAGOLLI, 2016).

Segundo Rodrigues (2017), a partir do ano de 2011 teve início um movimento de enxugar a estrutura funcional dos bancos. Essa redução de trabalhadores nos bancos vem sendo acompanhada da redução no número de agências físicas que, muitas vezes, são substituídas por agências digitais. Já existem, inclusive, instituições bancárias completamente digitais, que não possuem nenhuma agência e nem empregados.

Com o avanço da capacidade tecnológica dos bancos, as perspectivas para os trabalhadores bancários nos próximos anos, são de que novos tipos de trabalho sejam criados, porém, em número significativamente inferior ao total de postos eliminados por elas. Trata-se de uma tecnologia inteligente, que vem substituir um contingente expressivo de profissionais, inclusive, qualificados (RODRIGUES, 2017).

Conforme afirma a Rede Brasil Atual (2017), nos últimos anos, o setor bancário teve seu quadro de funcionários reduzido à metade, provocada pela automação do trabalho. Além disso, houve mudanças significativas na forma de gestão nas organizações financeiras, privilegiando formas de gestão que estimulam a competição

entre profissionais, assim como o trabalho individualizado, com ênfase em práticas de trabalho orientadas para o desempenho individual.

Segundo Jardim e Carraro (2019) as instituições bancárias evidenciam exatamente o ganho com a inovação tecnológica, que substitui o trabalho humano pelo trabalho automatizado, gerando elevados ganhos de produtividade, e redução dos custos operacionais, acarretando assim um alto índice de desemprego dos profissionais bancários.

Assim, o trabalhador bancário se depara, constantemente com inovações e mudanças no setor, interferindo na forma de trabalhar, seja pela automação ou pelas novas formas de gestão bancária, que exigem um novo perfil profissional. As consequências do avanço tecnológico no setor bancário são as demissões de funcionários, exigência por maior qualificação e comprometimento dos profissionais bancários, intensificação do ritmo de trabalho e pressão por produtividade (JARDIM; CARRARO, 2019).

Cabe notar que o estresse surge como resposta às novas demandas impostas por um ambiente que exige mudanças e adaptações frequentes dos indivíduos no trabalho. Além do mais, o estresse pode provocar doenças vinculadas ao trabalho, como o *burnout*¹ (PAIVA, *et al.*, 2019).

Os reflexos do estresse e da Síndrome de Burnout não afetam somente os bancários, mas também a própria organização, que passa a enfrentar altos índices de absenteísmo, falta de produtividade, atitudes negativas dos indivíduos, resistências, atrasos, e, até mesmo, hostilidade no trabalho (PAIVA, *et al.*, 2019).

O contexto apresentado evidencia que o profissional bancário convive com um ambiente de trabalho opressivo e emocionalmente desgastante, que tende a reduzir a sua qualidade de vida e gerar quadros de estresse e de Síndrome de Burnout.

1.1 Problema de pesquisa

Considerando o contexto exposto acima, propôs-se a seguinte questão de pesquisa: *qual é a situação da qualidade de vida no trabalho dos profissionais*

¹ Síndrome de Burnout é uma síndrome de exaustão profissional caracterizada por um processo que se dá em resposta à cronificação do estresse, trazendo consigo consequências negativas para a saúde do indivíduo. (Cf. PAIVA, *et al.*, 2019).

bancários em relação à sua satisfação com fatores do ambiente de trabalho, em uma agência bancária em Belo Horizonte-MG?

1.2 Objetivos do estudo

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral proposto para esta pesquisa envolve descrever a situação da qualidade de vida no trabalho dos profissionais bancários em relação à sua satisfação com fatores do ambiente de trabalho, em uma agência bancária em Belo Horizonte-MG.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos definidos para esta pesquisa são os seguintes:

- a) Caracterizar a organização pesquisada;
- b) Identificar os principais fatores do ambiente de trabalho dos bancários;
- c) Descrever o nível de satisfação dos bancários com os fatores do seu ambiente de trabalho.

1.3 Justificativa e relevância do estudo

De acordo com pesquisas analisadas por Zille (2010), 72% dos gestores brasileiros convivem com quadros de estresse, sendo 28% desse percentual, envolvidos em quadros críticos. Essa realidade é algo a se pensar, uma vez que é certo que indivíduos afetados pelo estresse terão seu desempenho profissional influenciados de forma negativa e, nesse contexto, a prática da meditação pode auxiliar a sanar esse quadro. Considerando que o tema é ainda muito emergente, objetiva-se nesse estudo levantar informações a respeito da sua prática nas organizações brasileiras e internacionais.

Conforme Wrolli (2019), dados oferecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, revelam que de 2009 a 2017, a quantidade de trabalhadores de Instituições bancárias afastados por transtornos mentais cresceu 61,5%, e o total de

afastados aumentou 30%. Porém o autor considera que esse número absoluto de trabalhadores adoecidos pode ser ainda maior devido à subnotificação existente no Brasil.

Assim, entende-se por que a Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto muito explorado atualmente nas instituições. O tema está intimamente relacionado com a satisfação e bem-estar dos funcionários. Um colaborador que tenha suas diversas necessidades satisfeitas tende a produzir mais e melhor, ficando mais motivado e menos exposto ao estresse e as diversas doenças do trabalho, o que é bastante favorável para as organizações empregadoras (DUARTE, 2010).

Assim, considera-se que como as organizações estão mudando rapidamente, é importante estudar a Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que esses programas podem agregar valor como importante ferramenta motivacional para tornar os funcionários mais dispostos e comprometidos com a organização, melhorando o ambiente de trabalho e trazendo satisfação à vida do bancário, o que representa, conseqüentemente, uma importante estratégia organizacional.

Sendo assim, a contribuição desse estudo se faz presente por apresentar novos conhecimentos relativos a assuntos ainda emergentes nas empresas, como o estresse e a Síndrome de Burnout. Sua importância está em evidenciar a magnitude da qualidade de vida emocional e, ao mesmo tempo, sugerir formas de implementar tal qualidade nas organizações.

O setor bancário é conhecido por ter seus funcionários trabalhando com alto índice de estresse laboral. O índice de doenças psicológicas na sociedade é alarmante e, por isso, há necessidade de se estudar com mais frequência e profundidade, o tema da QVT.

Assim, este estudo tem seu valor ao buscar identificar as percepções dos bancários sobre diversos fatores do trabalho bancário que contribuem para a elevação da sua satisfação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de vida no trabalho

Foi na década de 1950 que surgiram os primeiros estudos sobre Qualidade de vida – QV, iniciados por Eric Trist e colaboradores. Conceitos distintos foram surgindo para o termo que era empregado como sinônimo de padrão de vida, motivação, condição de vida e tais termos foram bastante utilizados por psicólogos, filósofos, políticos e pesquisadores na época (REIS JUNIOR, 2008).

Conforme afirmam Araújo *et al.* (2016, p. 963), o termo “Qualidade de Vida no Trabalho” deve-se a Louis Davis (UCLA, Los Angeles), que a introduziu no início da década de 1970, ao ampliar seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos, como uma contribuição à abordagem sociotécnica.

Com o aumento das preocupações em torno dos direitos civis e de temas como a “responsabilidade social das empresas”, registrado na década de 1960, o movimento em torno da qualidade de vida no trabalho toma impulso. Pressionados pelo aumento dos níveis de conscientização dos trabalhadores e pelo aumento do escopo de suas responsabilidades sociais, os dirigentes empresariais e os cientistas organizacionais se viram compelidos a pesquisar melhores formas de organização e gerenciamento do trabalho (ARAÚJO *et al.*, 2015, p. 963)

Segundo Araújo *et al.* (2015), foi por volta de 1979 que teve início uma nova fase no desenvolvimento das abordagens sobre a QVT. Este período foi induzido pelo modo novo de administrar utilizadas no Japão. Conforme colocado pelos autores, partir de 1983, a QVT seguiu novas tendências de gestão e se adequou a realidade das organizações de acordo com suas necessidades, proporcionando meios para que os indivíduos encontrassem satisfação nos aspectos biológico, psicológico e social.

Pedroso *et al.* (2014), afirmam que alguns estudos como os de Walton, Hackman e Oldham, Westley, Werther e Davis e Nadler e Lawler tornaram-se referências centrais na discussão da qualidade de vida no trabalho em pesquisas desenvolvidas no Brasil. Walton é o mais popular dos pesquisadores por ter criado dimensões mais amplas de debates sobre QVT.

A seguir, são apresentados, no Quadro 1, alguns dos principais autores e variáveis de Qualidade de Vida no Trabalho.

Quadro 1 - Principais autores e variáveis de Qualidade de Vida no Trabalho

Autores	Pressupostos de QVT
Hackman e Lawer (1971)	Propuseram dimensões da tarefa como sendo significativa para a satisfação no trabalho: variedade de habilidades, autonomia, identidade da tarefa e feedback
Walton (1973)	Compensação justa e adequada, segurança e saúde nas condições do trabalho, oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas, oportunidade futura para o crescimento contínuo e garantia profissional, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social do trabalho.
Turner e Lawrence (1973)	Precusores do modelo de Hackman e Oldham (1975) identificaram os atributos das tarefas, a satisfação e os níveis de absenteísmo no trabalho
Hackman e Oldham (1975)	Estados psicológicos: significância percebida, responsabilidade percebida quanto a resultados alcançados e conhecimento dos resultados do trabalho.
Westley (1979)	Política, econômica, psicológica e sociológica
Huse e Cummings (1985)	Fator de participação dos trabalhadores, projeto de cargos, inovação do sistema de recompensa e melhoria no ambiente organizacional com relação a três aspectos: comunicação, motivação dos empregados e capacitação dos trabalhadores.
Nadler e Lawer (1983)	Participação dos funcionários nas decisões, reestruturação do trabalho pelo enriquecimento de tarefas, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.
Thériault (1980)	Econômica, psicológica, sociológica, política e ética.
Denis (1980)	Social, psicológica e física.
Werther e Davis (1983)	Supervisão, condições de execução do trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargos
Fernandes (1996)	Fatores que tornam cargos satisfatórios: condições de limpeza, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relação chefe subordinado e organização do trabalho.

Fonte: Araújo *et al.*(2015).

Atualmente, a expressão Qualidade de Vida (QV) tem sido usada de duas formas, principalmente: uma na linguagem cotidiana, pela população em geral, jornalistas, políticos, profissionais de diversas áreas e gestores públicos e outra vertente na pesquisa científica, utilizada em diferentes campos do saber, como economia, sociologia, educação, medicina, enfermagem, psicologia e demais áreas da saúde.

Essa multiplicidade conceitual da QV é explicada por Barros (1999), que cita que a expressão QV não se resume apenas a um significado restrito, mas sim a todos os aspectos capazes de aumentar a QV, a saúde, o bem-estar, a autoestima e o grau de satisfação.

Segundo Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p.18):

Analisando o termo qualidade de vida, nota-se que o emprego da palavra Qualidade a essa forma de percepção de mundo estabelece uma existência inerente a esse campo de conhecimento, independentemente de ser considerado bom ou ruim. A qualidade de vida sempre esteve entre os homens; remete-se ao interesse pela vida. Logo, é possível estabelecer que qualidade de vida não é algo a ser alcançado, um objeto de desejo da sociedade contemporânea que deve ser incorporado à vida a partir de esforço e dedicação individual. Pelo contrário, é uma percepção que sempre esteve e sempre estará presente na vida do ser humano. O fato é que, a partir desse tipo de análise, todos os sujeitos têm qualidade de vida, não sendo esse um elemento a ser alcançado através de ações embutidas no padrão de boa vida da sociedade contemporânea; porém, o interessante para a vida de cada um é buscar uma boa qualidade frente às suas possibilidades individuais de ação.

Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS (2004, p. 2), a Qualidade de Vida é a “[...] percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Ao longo dos anos, este conceito foi sendo aprimorado, chegando a associar conceitos diversos como a saúde física, a saúde psicológica, as relações sociais e o meio ambiente (REIS JR., 2008).

Indicadores subjetivos também foram incorporados a tal conceito e juntamente com os indicadores objetivos estão relacionados à longevidade; saúde física e mental; satisfação com a vida; controle cognitivo; competência social; produtividade; status social; atividade; auto eficácia; renda; e continuidade de papéis sociais, ocupacionais e de relações informais (NERI, 2001).

Observa-se, ainda, que o tema da qualidade de vida (QV) tem despertado cada vez mais o interesse dos profissionais ligados à saúde pública e aos administradores. Em especial, os profissionais da área de recursos humanos buscam compreender a multidimensionalidade das condições de vida das pessoas, de maneira a permitir uma abordagem diferenciada, por parte dos profissionais envolvidos no trabalho e no bem estar.

Entende-se por qualidade de vida, então, um estado de “satisfação, qualidade dos relacionamentos, realização pessoal, percepção de bem-estar, possibilidades de acesso a eventos culturais, oportunidades de lazer” (KLUTHCOVSKY; TAKAYANAGUI, 2007, p. 14).

Os autores Kawakame e Miyadahira (2004) ao realizar um resgate histórico da noção de qualidade de vida, ressaltam a sua utilização, a qual envolve importância e o tempo de busca da qualidade de vida na sociedade:

A expressão qualidade de vida começou a ser utilizada nos Estados Unidos, após a 2ª Guerra Mundial, com o objetivo de descrever aquisição de bens materiais, tais como: casa, carro, investimentos, dinheiro, viagens, entre outros. Posteriormente, o conceito foi ampliado com a finalidade de se medir o desenvolvimento econômico de uma sociedade, comparando diferentes cidades e regiões por intermédio de indicadores econômicos, como por exemplos: o produto interno bruto e a renda per capita. Passou, mais tarde, a mensurar o desenvolvimento social, por meio da saúde, educação, moradia, transporte, entre outros (KAWAKAME; MIYADAHIRA, 2004 p. 165).

Quadro 2 – Aspectos abrangentes da QVT

ASPECTO	CARACTERÍSTICAS
Legislação	Os objetivos de uma série de atos legislativos elaborados no início do século XX, tais como as oito horas de trabalho diário, as quarenta horas de trabalho semanal e a compensação por lesões decorrentes do trabalho;
Padronização e qualidade de vida	Os objetivos do movimento de padronização dos anos 30 e 40, cuja ênfase estava na segurança no emprego e ganhos econômicos para o trabalhador;
Produtividade	A relação existente entre moral e produtividade e de que a melhoria das relações humanas proporcionaria a melhoria de ambos (noção defendida por psicólogos nos anos 50)
Econômico	Qualquer tentativa de melhoria como as campanhas por oportunidades iguais de trabalho e os numerosos planos para enriquecimento financeiro do trabalhador proporcionado pelo emprego

Fonte: Freitas e Souza (2009, p. 138)

Portanto, observa-se que a QVT influencia tanto o desempenho no trabalho quanto a vida particular dos indivíduos, tendo assim, um nível de implicações maior que apenas o âmbito laboral. Quando as empresas optam por desenvolver programas de QVT visam então, não somente a sua saúde financeira, voltada para aumento de produtividade e diminuição de faltas e abstenções, mas também a melhora da vida particular dos funcionários (VASCONCELOS, 2001).

Conforme Timossi et al. (2009, 134), afirmam a QVT “inclui largos aspectos do ambiente do trabalho que afetam o colaborador em sua saúde e seu desempenho”.

Estes fatores são:

- a) Salário;
- b) Segurança;
- c) Saúde no trabalho;
- d) Condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho;
- e) Desenvolvimento das capacidades e múltiplas habilidades;
- f) Autonomia;
- g) Informação;
- h) Crescimento profissional;
- i) Integração social;
- j) Espaço de vida no trabalho e fora dele.

A QVT pode ser considerada, de acordo com Timossi *et al.* (2009, p. 134) como uma gestão integrada de “fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho”, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos.

Segundo Timossi *et al.* (2009, p. 134) os “[...] efeitos dos sistemas de trabalho nos indivíduos são assumidos serem mediados pela carga de *stress* físico e mental”. Esses efeitos influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho, o desempenho, a resistência física e a saúde.

As questões ligadas ao trabalho são atualmente consideradas uma das questões mais desafiadoras que os gestores podem enfrentar. Como comentam Timossi *et al.* (2009), a literatura científica sobre o tema QVT apesar de ter sido sistematicamente abordada ainda tem muito que ser desenvolvida.

Esses fatores, dentre outros, de acordo com os levantamentos realizados por Timossi *et al.* (2009, p. 135), “podem explicar bem o declínio dos esforços de pesquisa em QVT nos anos 1990, embora seja perceptível que o número de estudos sobre *stress* e saúde mental no trabalho aumentou durante o mesmo período”.

Para Chiavenato (2009, p. 448), a qualidade de vida assimila duas posições antagônicas: “de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a profundidade e a qualidade”.

Para Rodrigues (1994, p. 76), a “[...] qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início da sua existência, às vezes apresentada com outros títulos, mas sempre voltada para trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador ao executar as tarefas”.

Segundo Gomes (2011, p. 2):

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conteúdo de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

A qualidade de vida no trabalho vem se tornando de grande importância para os gestores que vem inserindo dentro das organizações Limongi-Franca e Zaima (2002, p. 215) dizem que “[...] a verdadeira administração pressupõe que para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho”. Quanto maior a rotina desgastante de trabalho e as imposições feitas por um mercado cada vez mais competitivo, maior será este desafio.

Ao contrário do que foi previsto (a diminuição dos problemas do trabalho com o avanço da economia); o trabalhador, hoje em dia, está muito mais sujeito a uma qualidade de vida organizacional estressante, onde se trabalha mais, sob uma pressão dos gestores (VASCONCELOS, 2001).

Para Vasconcelos (2001), a QVT abrange aspectos como: (i) renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais; (ii) orgulho pelo trabalho realizado; (iii) vida emocional satisfatória; (iv) autoestima; (iv) imagem da empresa/instituição junto a comunidade; (v) equilíbrio entre trabalho e lazer; (vi) horários e condições de trabalho sensatos; (vii) oportunidades e perspectivas de carreiras; (viii) possibilidades do uso de potencial; (ix) respeito aos direitos; e (x) justiça nas recompensas.

Desta forma, os programas de qualidade de vida e promoção da saúde do trabalhador devem proporcionar aos indivíduos maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação; e maior produtividade, maior eficiência no trabalho e melhor autoestima e mais felicidade. Por outro lado, ganham as empresas que irão ter como funcionários, indivíduos mais preparados, mais motivados,

produtivos, além da queda de *turnover* e absenteísmo, acidentes de trabalho, menor custo com saúde assistencial que tantos prejuízos trazem às organizações. Importante ainda é a própria imagem da empresa que se torna extremamente atrativa para mão de obra e socialmente responsável para o público em geral (VASCONCELOS, 2001).

Os autores Andrade e Guimarães (2017), apontam fatores de risco que podem afetar sua saúde física e mental, bem como sua qualidade de vida do policial militar: (i) fatores físicos; (ii) químicos; (iii) biológicos; (iv) ergonômicos; (v) acidentes; (vi) da organização do trabalho, e (vii) fatores psicossociais de risco.

Verifica-se que a possibilidade de avaliar a satisfação do ser humano inserido em um sistema produtivo, normalmente complexo, requer um tratamento interdisciplinar para possibilitar sua contextualização e a leitura das subjetividades presentes nos sistemas laborais (FREITAS; SOUZA, 2009).

A literatura científica sobre QVT revela que diversos fatores considerados influenciadores da qualidade de vida no trabalho por modelos desenvolvidos há mais de três décadas.

De acordo com a teoria de Walton, o conceito de QVT enfatiza as necessidades e aspirações do ser humano.

Segundo Freitas e Souza (2009), neste modelo de os critérios intervenientes na qualidade de vida no trabalho são determinantes para os níveis de satisfação experimentados pelos funcionários, repercutindo nos níveis de desempenho e produtividade.

Ao longo das últimas décadas que a QVT tem sido abordada sob diversos aspectos, sendo fortemente influenciada por fatores organizacionais e sociais vigentes à época da realização do estudo.

Os autores Timossi *et al.* (2009, p. 135), citando Martel e Dupuis (2006), afirmam que a QVT é fortemente influenciada, também, pelo cenário econômico de um determinado período.

Para medir a satisfação, ou insatisfação, Walton propõe oito categorias conceituais que enfatizam os fatores de influência na QVT: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social. Ver o Quadro 2.

Quadro 3 – Fatores determinantes da teoria de Walton

FATORES	CARACTERISTICAS
<p>Compensação justa e adequada</p>	<p>Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representa os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento. Dois fatores são importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho:</p> <p>a) renda adequada: a renda deve estar inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador;</p> <p>b) compensação justa: o pagamento deve ser justo, isto é, se comparado com outras empresas, não deve haver divergências significativas no pagamento de um mesmo cargo.</p>
<p>Condições de trabalho</p>	<p>Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Os aspectos constituintes destes fatores são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horária semanal prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades; imposição de limites (máximo ou mínimo) de idade quando o trabalho pode ser prejudicial para determinada faixa etária. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual.</p>
<p>Uso ou desenvolvimento de capacidades</p>	<p>Após a revolução industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias atividades. Dessa forma, os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos. Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos são:</p> <p>a) autonomia: o trabalho deve permitir certo nível de autonomia e autocontrole na realização das atividades;</p> <p>b) múltiplas habilidades: o trabalho deve permitir a utilização de diferentes habilidades. As habilidades utilizadas não devem ser repetitivas e monótonas;</p> <p>c) perspectiva e informação: o trabalhador deve ter conhecimento do processo de trabalho como um todo. Deve também receber <i>feedback</i> de suas atividades, de forma que possa ter conhecimento da relevância e conseqüências de suas ações;</p> <p>d) trabalho como um todo: o trabalhador deve realizar as tarefas do início ao fim, e não apenas uma etapa do processo;</p> <p>e) planejamento: as atividades devem ser previamente planejadas antes de sua implementação.</p>

Continua

Quadro 3 – Fatores determinantes da teoria de Walton

FATORES	CARACTERÍSTICAS
Oportunidade de crescimento e segurança	<p>Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os fatores de influência neste critério são:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) desenvolvimento: deve haver possibilidades de o trabalhador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de formas a evitar que estas se tornem obsoletas; b) aplicações futuras: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial; c) oportunidades de avanço: deve haver a possibilidade de crescimento do trabalhador, ascensão de cargo e plano de carreira.
Integração social na organização	<p>Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e auto-estima no local de trabalho. Os fatores de influência deste critério são:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) preconceito: aceitação do trabalhador e suas características, habilidades e potenciais sem discriminação de raça, sexo, religião, nacionalidade, hábitos ou aparência física; b) igualdade social: deve haver respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa; c) mobilidade social: deve haver possibilidade de os indivíduos de todos os níveis da empresa migrar para uma camada social superior daquela em que se encontram; d) companheirismo: os grupos de trabalho devem ser marcados por ajuda recíproca, suporte sócio emocional e respeito às particularidades de cada indivíduo; e) senso comunitário: deve haver senso de se viver em comunidade nas empresas e entre os grupos de trabalho; f) troca de informações: os membros da organização devem compartilhar, uns com os outros, suas idéias e opiniões pessoais.
Constitucionalismo	<p>Os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias. Os elementos-chave do constitucionalismo na empresa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) privacidade: o trabalhador deve possuir o direito de privacidade pessoal, como o sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar; b) liberdade de expressão: deve haver o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer forma de repressão; c) equidade: o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores deve ser presente em todas as ocasiões, incluindo o pagamento, benefícios e segurança no trabalho; d) igualdade perante a lei: todos os trabalhadores devem possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e no que diz respeito à expressão de suas idéias.

Continua

Quadro 3 – Fatores determinantes da teoria de Walton

FATORES	CARACTERISTICAS
Trabalho e vida	As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. A jornada de trabalho exaustiva e constantes mudanças de residência podem constituir sérios problemas familiares. Se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona tamanho desgaste físico, o trabalhador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença de sua família.
Relevância social	A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua auto-estima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, e aproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.

Fonte: Timossi *et al.* (2009, p. 135)

Para Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p. 16) a “[...] qualidade de vida não se esgota nas condições objetivas de que dispõem os indivíduos, tampouco no tempo de vida que estes possam ter, mas no significado que dão a essas condições e à maneira com que vive”. Nessa concepção, a percepção sobre qualidade de vida é variável em relação a grupos ou sujeitos.

2.1.1 Atuação estratégica do RH para a QVT

Apesar de necessário, o trabalho traz atualmente uma série de problemas para a vida particular do indivíduo. Todos os ambientes de trabalho apresentam aspectos relacionados com a QVT: conflitos pessoais, pressões, estresse, hábitos alimentares errados, cuidado físico inadequado, etc. Tais aspectos devem ser percebidos pela organização para que ações possam ser tomadas a fim de acarreta mudanças no estilo de vida dos funcionários e que se abram “espaços” para discussões sobre a busca de qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho. Para isso, é necessário que haja uma gestão da QVT dentro da empresa (DUARTE; BORIN; ALMEIDA, 2001).

Para Maciel e Costa (2014, p. 5), “[...] a moderna gestão por competência, existente atualmente nas organizações bancárias, explora atributos e condições que

acabam por transferir para o trabalhador a responsabilidade por sua qualificação contínua” nada garantindo que ela seja retida ou valorizada, mas condicionando a ela a qualidade de sua inserção e mobilidade social no mercado de trabalho, pressionando o mesmo a estar sempre disponível e produtivo.

Maciel e Costa (2014, p. 5) afirmam que:

Essas iniciativas induzem a comportamentos mais individualizados e competitivos, com a conseqüente fragilização dos movimentos de resistência e da ação coletiva. É essa realidade que vamos encontrar nos bancos privados brasileiros. Após drástico enxugamento da força de trabalho, as novas estratégias de gestão do trabalho, assumindo a roupagem da gestão por competência, demandam o cumprimento de metas de produtividade por meio de políticas que intensificam o trabalho, estimulam a competição, cooptam os trabalhadores a se engajarem à ideologia patronal, quebram a solidariedade de classe, facilitam a exploração.

Conforme afirmam Silva, Ferreira e Costa (2016, p. 3), “[...] o *burnout* é fruto de características intrínsecas ao indivíduo, e externas existentes na realidade da organização”. Por conseguinte, as especificidades do ambiente social da organização também configuram as funções profissionais do mesmo. As características organizacionais e o ambiente de negócios das Instituições financeiras brasileiras podem, conforme destacado nas teorias que tratam da QVT, induzir a emergência dos sintomas de *burnout*.

Administrar o “bem-estar” dos funcionários é complexo, o que exige dos gestores habilidades complexas e capacidade de perceber evidências e sinais que possam indicar a origem da falta de bem-estar e da QVT.

A iniciativa de implantar políticas formais de organização voltada para a QVT são vistas como vantagens competitivas das empresas no mercado atual. O investimento para implantação de programas de QVT são mais baratos que os custos gerados pela falta de tal iniciativa. Pode-se dizer que o objetivo da gestão da QVT nas organizações deve sempre ter em vista promover e melhorar as condições de trabalho, mas visando não só a estrutura organizacional e também o ser humano (DUARTE; BORIN; ALMEIDA, 2001).

Conforme apontam Cavassani, Cavassani e Biazin (2006, p. 2), a procura pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, não pode ser considerada “como um custo nas planilhas das organizações, uma vez que os custos com afastamentos e ações trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva”.

Para Maximiano (2000, p. 498), “[...] a QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano”.

A mesma ênfase é dada por Vasconcelos (2001, p. 25), afirma que a “construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial”.

Portanto, observa-se que a QVT influencia tanto o desempenho no trabalho quanto a vida particular dos indivíduos, tendo assim, um nível de implicações maior que apenas o âmbito laboral. Quando as empresas optam por desenvolver programas de QVT visam então, não somente a sua saúde financeira, voltada para aumento de produtividade e diminuição de faltas e abstenções, mas também a melhora da vida particular dos funcionários (VASCONCELOS, 2001).

Diante da discussão sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho, é ainda importante ressaltar, como afirmou Dutra (2008), que tornar a qualidade de vida no trabalho uma ferramenta gerencial em uma realidade organizacional ainda é um grande desafio para os gestores.

Quanto maior a rotina desgastante de trabalho e as imposições feitas por um mercado cada vez mais competitivo, maior será este desafio. Ao contrário do que foi previsto (a diminuição dos problemas do trabalho com o avanço da economia); o trabalhador, hoje em dia, está muito mais sujeito a uma qualidade de vida organizacional estressante, onde se trabalha mais, sob uma pressão dos gestores.

Para Vasconcelos (2001) a QVT abrange aspectos como: (i) renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais; (ii) orgulho pelo trabalho realizado; (iii) vida emocional satisfatória; (iv) autoestima; (v) imagem da empresa/instituição junto à comunidade; (vi) equilíbrio entre trabalho e lazer; (vii) horários e condições de trabalho sensatos; (viii) oportunidades e perspectivas de carreiras; (ix) possibilidades do uso de potencial; (x) respeito aos direitos; (xii) justiça nas recompensas.

Desta forma, os programas de qualidade de vida e promoção da saúde do trabalhador, principalmente no aspecto metal, devem proporcionar aos indivíduos maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação; e maior produtividade, maior eficiência no trabalho e melhor auto-estima e mais felicidade.

Por outro lado, ganham as empresas que irão ter como funcionários, indivíduos mais preparados, mais motivados, produtivos, além da queda de turnover e absenteísmo, acidentes de trabalho, menor custo com saúde assistencial que tantos prejuízos trazem às organizações. Importante ainda é a própria imagem da empresa que se torna extremamente atrativa para mão de obra e socialmente responsável para o público.

2.2 Estresse no trabalho

Existe uma relação direta entre o ambiente de trabalho e a saúde do trabalhador. Um indivíduo que passa anos trabalhando em um ambiente marcado pela tensão e por uma alta carga de desgaste emocional e psíquico poderá sofrer problemas físicos e psíquicos (TELES; SANTOS; COZERO, 2015).

Conforme colocado por Coelho *et al.* (2018), o estresse tem sido apontado como a principal causa para a associação comumente encontrada entre trabalho e desenvolvimento de transtornos mentais.

O adoecimento, como o do estresse ocupacional é de alta incidência nos policiais militares, exatamente pelo ambiente em que trabalham e pelas condições as quais são submetidos (FONTES, 2017).

Um dos maiores aspectos do adoecimento deste profissional é o chamado estresse ocupacional. Fontes (2017, p. 34), conceitua o estresse ocupacional como uma doença relacionada “entre o trabalho e o trabalhador, podendo aparecer quando as exigências do trabalho não se ajustam às necessidades, expectativas ou capacidades do trabalhador”.

O estresse ocupacional está diretamente relacionado ao esforço despendido na adaptação a ambientes inadequados, ou seja, ao desgaste físico e mental ocasionado pelo desempenho de atividades na presença de condições precárias. Assim, quando o cenário organizacional é interpretado de maneira deficiente pelo colaborador pode conduzir a sua ineficiência. Nesse sentido, os níveis de estresse têm efeito negativo profundo tanto na satisfação dos indivíduos no trabalho como na qualidade de vida. Dependendo da intensidade dessas condições de desgaste, o estresse se manifesta e acaba impactando diretamente a saúde das pessoas (ALMEIDA *et al.*, 2017, p. 219).

Como fatores desencadeantes do estresse, pode-se citar: falta de segurança, pressão por metas e/ou produtividade, jornadas estendidas, prazos curtos e falta de gestão por parte das chefias estão em meio as principais causas de estresse na

atividade laboral, o que resulta em um mercado de trabalho com profissionais exaustos, desmotivados, deprimidos, agressivos e com baixa produtividade (LIMA, 2013).

Almeida *et al.* (2017, p. 219), elencam três tipos comuns de fatores estressores, apresentados no Quadro 3.

Quadro 4 - Tipos comuns de fatores estressores

FATOR ESTRESSOR	DEFINIÇÃO
Físicos	São provenientes do ambiente externo, tais como ruídos, frio ou calor intenso e/ou persistente, acidentes, fome, dor; ou ainda os que interferem predominantemente no corpo do indivíduo, como excesso de exercícios físicos, alimentação pesada, utilização de drogas, entre outros.
Cognitivos	São avaliados como ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio (físico ou psicossocial), tais como iminência ou a vivência de um assalto, envolvimento em uma discussão, seleção a um emprego, provas entre outros.
Emocionais	Aqueles sentimentos como perda, medo e ira, entre outros, ou acontecimentos como casamento, divórcio, mudanças (de casa, escola, cidade etc.), em que o componente afetivo se faz mais proeminente.

Fonte: Andrade *et al.* (2017)

Conforme Almeida *et al.* (2017, p. 219), “[...] a exaustão provocada pelo estresse ocupacional pode ser tanto física como relacionada a aspectos intangíveis, como sentimentos, valores e relações de trabalho”. Ressalta-se que a identificação dos motivos e de fatores de risco do estresse ocupacional nos profissionais, ao serem identificados, podem ser minimizados através da interferência de ações ligadas à saúde e à qualidade de vida das pessoas.

Segundo Coelho *et al.* (2018, p. 307):

Concebe-se, então, o estresse ocupacional como uma resposta física e emocional, em geral prejudicial, que ocorre quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, aos recursos ou às necessidades do trabalhador, sendo um problema prevalente e oneroso para as organizações. O conseqüente mais provável de elevados níveis de estresse ocupacional é a Síndrome de Burnout (SB), que consiste em um tipo de estresse persistente vinculado à situação de trabalho, resultado da constante e repetitiva pressão emocional associada ao intenso envolvimento com pessoas por longos períodos de tempo.

Observa-se assim que um dos complicadores do estresse ocupacional é o período em que o indivíduo fica exposto a essas condições (ANDRADE *et al.*, 2017).

Na visão de Ferreira e Silva-Dutra, 2017, p.135:

Vários fatores podem influenciar negativamente a qualidade de vida dos policiais, causando declínio progressivo da saúde e interferindo nas relações pessoais, laborais e sociais. O maior risco de sofrimento psíquico e de doenças em policiais militares que trabalham em atividades de alta exigência, elevada jornada de trabalho e com ausência de folgas semanais. Esses são considerados fatores psicossociais e resultam da interação entre ambiente e condições organizacionais de trabalho, funções e conteúdo laboral, esforços e características individuais e familiares dos trabalhadores. Fatores psicossociais possuem natureza complexa e podem levar a absenteísmo, afastamento por incapacidades temporárias ou permanentes, aposentadoria e envelhecimento precoce, influenciando negativamente a capacidade para o trabalho.

Dentro desse contexto de busca para melhoria interna os ambientes organizacionais, são necessárias novas ferramentas a serem aplicadas no ambiente organizacional pelos gestores que desejam desenvolver melhorias no ambiente organizacional.

Segundo França e Rodrigues (2013), o estresse possui as seguintes fases:

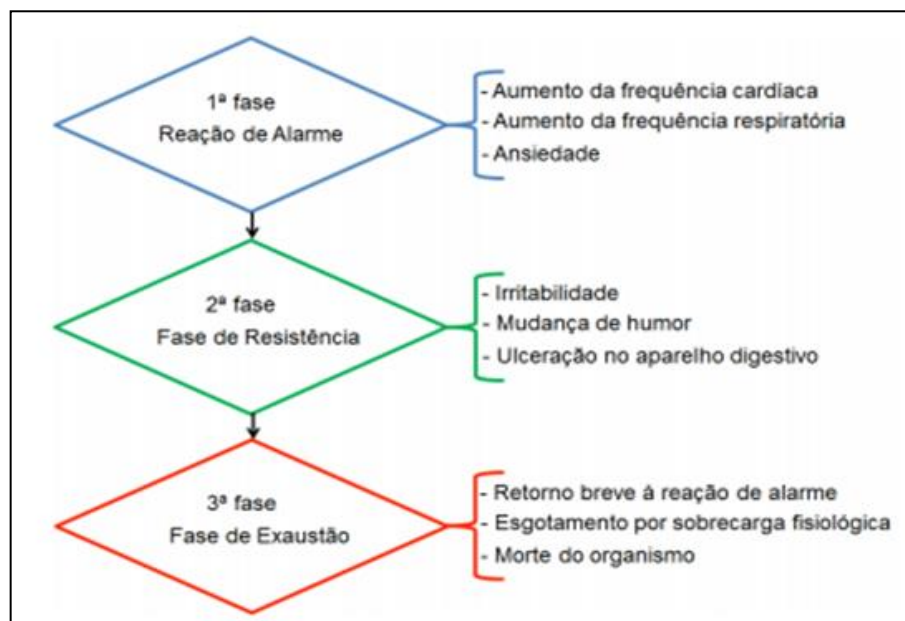


Figura 1 - Fases do estresse

Fonte: França e Rodrigues (2009)

Determinou-se que fatores como as condições de trabalho associadas a um ambiente altamente estressante com grande exposição a situações que acarretam riscos à saúde e à vida estão relacionadas a aumento do adoecimento e a impactos negativos no desempenho profissional (FERREIRA; SILVA; DUTRA, 2017).

Desta forma, a manutenção de boas condições laborais e auto percepção de saúde positiva apresentam-se associados à manutenção de uma capacidade para o trabalho adequada ao longo da vida.

A fase de alarme consiste na identificação do perigo, é a fase de resistência. Sendo que nessa fase as vezes as sensações não se identificam como de estresse, é por isso que muitas pessoas não se dão conta de que estão neste estado.

A segunda fase, chamada fase de resistência é a maneira como o corpo se adapta a nova situação. Isso ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à nova situação, restabelecendo o equilíbrio interno.

Já a fase de exaustão é o resultado será o da doença ou até mesmo um colapso.

O estresse é “[...] vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre está envolvido o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem-estar; se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo” (FRANÇA; RODRIGUES, 2013, p. 301).

Muitas empresas estão preocupadas em modificar o ambiente interno para diminuir as pressões no ambiente organizacional. Diante disso adotam um modelo mais flexível de atuação, o conjunto positivo de clima, ambiente e, principalmente, a motivação dos empregados. Desta forma procuram melhorar sua estrutura, o que acaba por ser um fator de sucesso para a mesma (FONTES, 2017).

Myers (2006, p. 395) explica:

O estresse direciona a energia para os músculos e cérebro, mobilizando o corpo para a ação. A resposta imunológica às doenças é um sistema que compete pela energia. É necessário energia para enfrentar infecções, produzir inflamações e manter a febre. Dessa forma, quando doentes, nossos corpos diminuem o fluxo de energia para os músculos por meio da inatividade, aumentando o sono. O estresse desvia a energia do sistema de combate às doenças, tornando-nos mais vulneráveis a elas.

O estresse ocupacional, proveniente das relações de pressão, complexidade e ambiguidade no ambiente de trabalho, é definido por Costa (2009, p. 15) como algo que “[...] resulta da incapacidade do indivíduo de lidar com as fontes potenciais de pressão no trabalho, situação que pode trazer consequências físicas e mentais indesejáveis para a saúde e a satisfação individual, podendo também afetar a produtividade”.

Tendo em vista esta especificidade de cada indivíduo, frente às mutações do ambiente, é possível verificar fatores causadores de estresse, sendo seis deles citados por Cooper, Sloan e Williams (1988), conforme modelo destacado na Figura 2, a seguir, mostrado por Silva, Ferreira e Costa (2017).

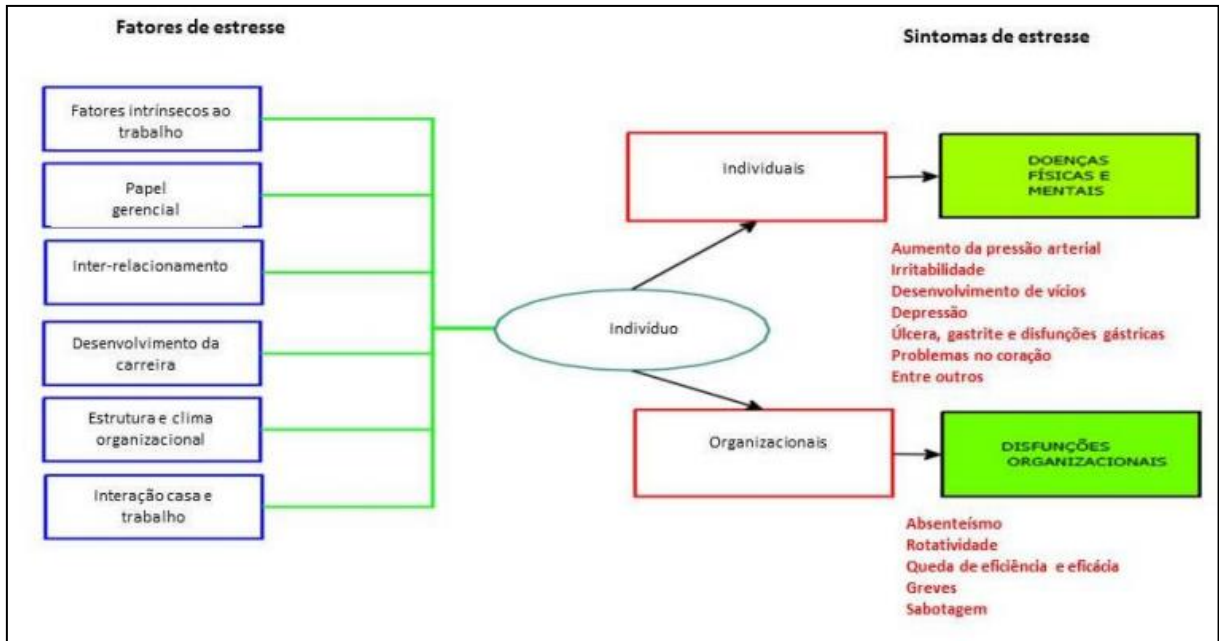


Figura 2 - Modelo de Cooper, Sloan e Williams

Fonte: Silva, Ferreira e Costa (2016)

Em carreiras específicas, embora a incidência do estresse ocupacional venha sendo observada continuamente na área da saúde, pesquisas recentes já destacam a exposição e o risco iminente ao estresse ocupacional em bancários (COELHO *et al.*, 2018).

Outro ponto que chama atenção nos funcionários bancários é a depressão, ela pode ser manifestada através de tristezas, baixa autoestima, vivência de fracasso, desânimo, alcoolismo, etc. (PERREIRA, 2012).

Segundo o Ministério da Saúde (2001);

As decepções sucessivas em situações de trabalho frustrantes, as perdas acumuladas ao longo dos anos de trabalho, as exigências excessivas de desempenho cada vez maior, no trabalho, geradas pelo excesso de competição, implicando ameaça permanente de perda do lugar que o trabalhador ocupa na hierarquia da empresa, perda efetiva, perda do posto de trabalho e demissão podem determinar expressões mais ou menos graves ou protraídas. (BRASIL, 2001, p. 178)

Nessa perspectiva entende-se que para obter sucesso de ambas as partes - colaborador e organização precisam trabalhar a satisfação no trabalho. Assim a satisfação no trabalho se mostra como o estado emocional agradável resultante da avaliação positiva (PERREIRA, 2012).

Segundo Spector (2012, p. 221), “[...] a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos”.



Figura 3 – Incidência de doenças nervosas no setor bancário brasileiro
 Fonte: Wrolli (2019)

Segundo apontam Coelho *et al.* (2018), uma consequência amplamente reconhecida do estresse ocupacional é a Síndrome de Burnout. Em termos conceituais, a Síndrome de Burnout se constitui em três dimensões: (i) exaustão emocional — estresse individual que se refere ao sentimento de estar sobrecarregado e esgotado dos próprios recursos emocionais e físicos; (ii) despersonalização —

insensibilidade emocional que leva o trabalhador a tratar os colegas, os clientes e a organização como objetos; e (iii) reduzida eficácia profissional — tendência do trabalhador em se auto avaliar de forma negativa, afetando a habilidade de realizar o trabalho e lidar com outras pessoas.

Conforme aponta Wrolli (2019, p. 1), “[...] pela primeira vez, o esgotamento profissional, conhecido como Síndrome de Burnout, foi incluído na Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial de Saúde (OMS)”, porém essa classificação só será válida a partir de 2022.

Na Classificação Internacional de Doenças (CID), a Síndrome de Burnout foi descrita pela OMS como uma síndrome resultante de um estresse crônico no trabalho que não foi administrado com êxito, se caracterizando por três elementos: sensação de esgotamento, cinismo ou sentimentos negativos relacionados ao trabalho e eficácia profissional reduzida.

2.3 Síndrome de Burnout

Em 1974 Freudenberger descobre a Síndrome de Burnout quando estava tratando um de seus pacientes “Freudenberger criou a expressão Staff Burnout para descrever uma síndrome composta por exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental” (FORESTO; SOUZA, 2014, p. 2):

Apesar dos primeiros estudos sobre a Síndrome de Burnout surgirem no cenário internacional ao final da década de 1960, passando a se consolidar na década seguinte, em nosso país, mesmo sendo prevista como doença do trabalho, ainda é desconhecida entre boa parte de nossos profissionais (PEREIRA, 2002, p.275)

As autoras Maslach e Jackson, em 1981, fizeram os primeiros estudos de caracterização da Síndrome de Burnout, e afirmaram que a mesma decorre, não de problema do indivíduo, mas do ambiente social em que o trabalhador está inserido. Sendo assim, a estrutura e o funcionamento do local de trabalho levam a terem ou não doenças oriundas do estresse.

Em organizações que não reconhecem o lado “humano do trabalho com compatibilidades entre as exigências das tarefas e as habilidades e potencialidades do trabalhador para realizá-las, aumenta a probabilidade da ocorrência do *burnout*” (NEVES; OLIVEIRA; ALVES, 2014, p. 46).

Nesse sentido a Síndrome de Burnout é considerada o esgotamento físico e mental do funcionário em relação ao longo período em que sofreu estresse profissional. “É importante ressaltar que estresse e Burnout não são sinônimos, possuem conceitos diferenciados, estresse é um fenômeno de adaptação temporária, enquanto o *burnout* rompe o processo de adaptação” (SILVA *et al.* 2015, p. 5).

Segundo Neves, Oliveira e Alves (2014, p. 46):

De acordo com a perspectiva social-psicológica, a Síndrome de Burnout é composta por três elementos centrais ou dimensões: exaustão emocional (caracterizada por sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo, falta ou carência de energia e entusiasmo, sentimento de esgotamento de recursos); despersonalização (caracteriza-se por tratar o cliente, os colegas e a organização como objeto, por traduzir uma reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do público que deveria receber os serviços ou cuidados); diminuição da realização pessoal no trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso no trabalho, tendência do trabalhador a se auto-avaliar de forma negativa, sentimento de infelicidade consigo mesmo e insatisfação com seu desenvolvimento profissional).

Conforme afirma Lima (2013, p. 96), a Síndrome de Burnout integra o rol dos transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho (CID - 10 – Código Internacional de Doenças). A autora coloca como conceito da Síndrome de Burnout:

Uma resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas em situações de trabalho, com outros profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seu desenvolvimento profissional e dedicação ao trabalho. O risco para a síndrome é maior naqueles profissionais que interagem diretamente com pessoas, em situações em que é preciso cuidar, resolver problemas, obedecer técnicas e métodos mais exigentes, como é o caso dos professores, médicos, enfermeiros, bancários, entre outros (LIMA, 2013, p. 96).

O termo *burnout*, vem do inglês e significa “queimar até a exaustão”, indicando o colapso oriundo após a utilização de toda energia disponível (LIMA, 2013). De origem inglesa, o termo *burnout* é derivado da junção de dois termos: *burn* e *out*, que significam respectivamente queimar e fora. Assim, essa síndrome é decorrente da exaustão emocional, isto é, quando o indivíduo sente suas energias e forças consumidas (FERREIRA *et al.*, 2016).

O Quadro 4, a seguir, apresenta uma compilação dos prováveis sintomas e sua ordem segundo a psicóloga comportamental Thereza Villar (2011).

Quadro 5 – Sintomas Comportamentais

1. Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais.
2. Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado.
3. Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral
4. Manifestações emocionais do tipo: falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimento de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa autoestima.
5. É frequente irritabilidade, inquietude, dificuldade para a concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento paranóides e/ou agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família
6. Manifestações físicas: Como qualquer tipo de estresse, a Síndrome de Burnout pode resultar em Transtornos Psicossomáticos. Estes, normalmente se referem à fadiga crônica, frequentes dores de cabeça, problemas com o sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritmias, e outras desordens gastrintestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc.
7. Manifestações comportamentais: probabilidade de condutas aditivas e evitavas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, frequentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família

Fonte: Silva, Ferreira e Costa (2016)

Para Villar (2011), o *burnout* é diferente do estresse pela relação da síndrome do trabalho, o estresse seria o esgotamento pessoal interferindo na vida por um todo, já o *burnout* está ligado a reações negativas com relação aos clientes, organização e trabalho.

Para Ferreira *et al.* (2016), a Síndrome de Burnout está diretamente relacionada com o mundo do trabalho, com o tipo de atividade laboral do indivíduo. Está presente na Síndrome de Burnout aspectos sociais, inter-relacionais, através da despersonalização, o que não necessariamente ocorre no estresse ocupacional.

A Síndrome de Burnout não se restringe apenas a profissões ligadas à saúde e educação, sendo esta vista como um fenômeno que afeta praticamente todas as profissões, uma vez que a tendência atual é pensar em Burnout em profissões que possuem intenso e constante contato interpessoal. Destaca-se este ponto pois, cada vez mais, as profissões têm exigido inter-relações, seja no atendimento ao cliente, com colegas de trabalho e superiores, ou até mesmo pela forma de trabalho, envolvendo grupos e equipes nas realizações das atividades (FERREIRA *et al.*, 2016, p. 122).

Conforme observado em pesquisa realizada por Silva e Navarro (2012, p. 6), o crescente processo de automação e informatização do trabalho bancário acarretou mudanças na organização, nas condições e nas relações de trabalho:

A adoção das novas tecnologias e as novas formas de gestão da força de trabalho resultaram, dentre outras coisas, em intensificação do ritmo, em sobrecarga de tarefas, em diminuição de postos de trabalho, em aumento da pressão e controle sobre os trabalhadores, que refletiram na saúde dos trabalhadores.

Felton (1998) qualifica o estresse na sua última fase de extremo esgotamento como Burnout dentro do campo da saúde e psiquiatria. Nesse sentido, segundo Lima (2013), a exaustão que corresponde a sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo; a despersonalização que se refere à reação negativa, insensibilidade ou afastamento do público a ser atendido; e a diminuição do envolvimento pessoal, devido a sentimento de diminuição de competência no trabalho.

A palavra estresse não pode ser confundida com a Síndrome de Burnout no que se refere aos conceitos e diferenças, pois o estresse ocorre a partir de reações do organismo às agressões de origens diversas, capazes de perturbar o equilíbrio interno do ser humano. Em contrapartida, Burnout é a resposta do estresse laboral crônico que envolve atitudes e alterações comportamentais negativas relacionadas ao contexto de trabalho com desconsideração do lado humano (FONTES, 2017, p. 40)

Em geral os funcionários que sofrem com essa síndrome não demonstram afeição pela organização em que estão atuando e nem pelos colegas que trabalham no dia a dia ao seu lado e apresentam alguns sintomas, no cotidiano do trabalho como: intenção de abandonar o emprego, turnover, absenteísmo, baixa produtividade, afastamentos, atrasos, injúrias pessoais e pouco comprometimento organizacional (ANDRADE *et al.*, 2012).

Segundo Fontes (2017, p. 27)

As doenças ocupacionais geram custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie bem-estar. O estresse ocupacional é um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores à sua autoestima e ao seu bem-estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes, como por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego – podem acarretar adoecimento e absenteísmo.

Para Maslach e Leiter (1999) o *burnout* é um problema organizacional, pois, em geral, os funcionários sempre começam nas organizações para exercer suas atividades com altos níveis de motivação e comprometimento, e com o passar dos dias ou anos esse comportamento diminui progressivamente (PEREIRA, 2012).

Segundo Coelho *et al.*, 2018, p. 309:

De modo geral, supõe-se que todas as profissões que envolvem complexas interações com os outros indivíduos, sejam eles clientes, colegas ou pacientes, são caracterizadas por um conjunto de exigências interpessoais, às quais, a exposição crônica dos trabalhadores desencadeia o Burnout. Além dos problemas habituais (estresse, tensão e distúrbios musculoesqueléticos), passou-se a observar a ocorrência de suicídios por excesso de trabalho. Vale acrescentar que esse quadro pode se agravar em virtude do acúmulo de outras variáveis ou cenários negativos como, crises econômicas, quando há aumento da insegurança no trabalho e do volume de trabalho. Portanto, todos os fatores supracitados elevam o risco da presença de exaustão emocional, despersonalização e da falta de realização profissional, sendo esses fatores suscetíveis ao desencadeamento de um quadro clínico de SB.

As leis brasileiras de auxílio ao trabalhador já contemplam o *burnout*. No Decreto nº 6.042, de 12 de fevereiro de 2007, que altera o Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, traz em seu Anexo II um quadro com os transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (Grupo V da CID-10) em que a Síndrome de Burnout é reconhecida e classificada de acordo com o Cadastro Internacional de Doenças (CID-10) (NASSER, 2016).

3 METODOLOGIA

Pesquisa pode ser definida como um procedimento racional, estruturado e sistêmico para investigar problemas científicos. Para este estudo foi considerada a pesquisa descritiva, as quais são classificadas tendo “(...) como objetivo primordial a descrição das características de determinado fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p. 46).

Para responder à questão de pesquisa proposta nesta pesquisa, foi realizado um estudo de caso, baseado em uma estratégia quantitativa, utilizando um questionário tipo *survey*, aplicado a uma amostra de profissionais bancários,

Buscou-se, a partir dos dados coletados, descrever as percepções dos respondentes sobre diversos fatores relacionados ao seu ambiente de trabalho.

Além do mais, buscou-se identificar se havia a ocorrência de Síndrome de Burnout na percepção dos respondentes.

3.1 Tipo de pesquisa

Quanto aos objetivos da pesquisa, esta foi inicialmente classificada como descritiva. Conforme Gil (2008), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. A pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza.

O procedimento técnico escolhido para esta pesquisa foi o estudo de caso em uma agência bancária em Belo Horizonte. Ele se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente, visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação me particular (SILVA; MENEZES, 2001).

O método de estudo de caso também foi utilizado na pesquisa com o objetivo de estudar profundamente e com grande intensidade o objeto de estudo. Conforme Silva e Menezes (2001, p. 37) a principal função deste método é “[...] a explicação

sistemática das coisas (fatos) que ocorrem no contexto social e geralmente se relacionam com uma multiplicidade de variáveis”.

3.2 População e amostra

Para este estudo, foi considerado como população, o conjunto dos profissionais ligados a instituição escolhida que atuam nas agências em Belo Horizonte.

Os sujeitos selecionados foram os funcionários de uma agência bancária em Belo Horizonte. Em função do número reduzido de funcionários, todos foram selecionados como amostra para essa pesquisa.

Os critérios de escolha dos sujeitos da pesquisa foram: a acessibilidade para obtenção dos dados e a intencionalidade.

O universo atendido pelo estudo foi composto por 100 funcionários da área administrativa da matriz da empresa.

3.3 Instrumento de coleta de dados

A escolha do questionário para coleta dos dados é caracterizado por Gil (2008, p. 121) como uma técnica de investigação composta “[...] por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas como propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, comportamento presente ou passado etc.”.

A escolha dessa técnica leva em consideração algumas vantagens, dentre elas a possibilidade de alcançar um número maior de pessoas. A despeito disso, concordam os autores Gil (2008) e Bertucci (2009), que, na maioria dos levantamentos, utiliza-se de amostras, devido às dificuldades materiais de realizar a pesquisa com toda a população envolvida.

As variáveis, conforme Castro (2001, p. 2) são definidas como elementos de valores e relações da pesquisa. Devem ser selecionadas a partir da pergunta da pesquisa “de acordo com a pergunta da pesquisa é feita a escolha das variáveis mais adequadas para respondê-la”. Podem ser divididas em duas categorias: variável primária, que se apresenta como um fator que influencia, determina ou afeta a pesquisa; e, dimensões, que são componentes dos instrumentos de coleta de dados.

O instrumento de coleta de dados utilizado neste trabalho foi um questionário composto de questões estruturadas, mensuradas por meio de escalas do tipo Likert, variando de 1 a 5 pontos, no qual os respondentes especificam o seu nível de concordância ou de discordância em relação às afirmações, indo desde “discordo totalmente” até “concordo totalmente”.

Este instrumento foi composto de três partes, totalizando 42 questões que abordaram, inicialmente, o perfil dos respondentes e as atividades exercidas na instituição, posteriormente foram estudadas as variáveis e dimensões de análises apresentadas no Modelo de Walton: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso ou desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e vida; e relevância social.

No processo de coleta de dados, foram distribuídos, no período de abril a maio de 2020, com a autorização da gerência da agencia pesquisada, questionários nos quais estavam explicados os objetivos da pesquisa. Além disso, foi entregue a cada participante o termo de consentimento livre e esclarecido. O retorno imediato dos questionários permitiu que fossem validados 100% das respostas.

3.4 Tratamento dos dados de pesquisa

O modelo de análise representa a lógica usada na pesquisa para se fazer a ligação entre os dados e as conclusões oferecidas após a pesquisa (YIN, 2001).

Para a sistematização desta pesquisa, a autora se baseou no referencial teórico, adequando-o conforme prosseguimento da pesquisa. Após esta etapa seguiu-se para a análise dos dados.

Com relação ao tratamento dos dados, estes foram, inicialmente, lançados em planilhas do Microsoft Excel. A partir daí utilizou-se estatística descritiva para apresentar os dados do perfil geral da amostra pesquisada. Em seguida, verificaram-se os resultados mais frequentes e, então, apresentados graficamente.

A partir desses resultados foi possível identificar os níveis de QVT da amostra. Assim, a análise dos questionários foi realizada por meio de tratamento estatístico na análise dos dados coletados. Para efeito de análise dos dados foi necessário,

primeiramente, definir a unidade de análise, que, por sua vez, se constitui na forma pela qual os dados são organizados.

Nesta pesquisa as unidades de análise foram definidas nas variáveis anteriormente apresentadas. Não obstante, a peculiaridade de cada forma de tratamento de dados é possível analisá-los de forma quantitativa sendo esta a opção deste trabalho acadêmico.

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

O presente capítulo tem como propósito apresentar a análise dos resultados obtidos por meio dos questionários realizadas em uma organização bancária em Belo Horizonte.

Primeiramente foi realizada a análise descritiva, que procura caracterizar a empresa. Seguindo, foi realizada a análise dos dados respeitando-se as categorias de análise que embasam este estudo.

4.1 Caracterização da organização pesquisada

O Banco XXXX (nome fictício) faz parte de uma organização que oferece produtos e serviços bancários, atuando em diversas áreas; bancos de investimentos, *leasing*, seguros, cartões de crédito, previdência privada, corretoras e bancos comerciais. Foi fundado em 1943, na cidade de Marília, interior do Estado de São Paulo.

Atualmente a organização tem como atividades e serviços agregados o atendimento ao público, solucionando problemas relacionados a cartões, cheques, conta corrente e etc.

Atende a populações e mercados de diferentes perfis de renda, exerce forte liderança em operações do mercado de capitais, notadamente na área de subscrição de ações, participa do capital social de grandes empresas brasileiras, e tem no seu portfólio expressivo número dos principais grupos nacionais e internacionais com negócios no País.

Conforme relatório integrado de 2018, os ativos totais do Banco XXXX totalizaram 1,386 trilhão de reais; 121 bilhões de reais em patrimônio líquido e 21,6 bilhões de reais em lucro líquido, totalizando um retorno sobre o patrimônio (ROE) de 19%. No mesmo relatório, divulgou possuir 2,1 trilhões de reais em recursos captados e administrados, 28,3 milhões de clientes correntistas e 367 mil acionistas. Além disso, opera com uma rede de atendimento com 4.617 agências com 58.099 máquinas B. Dia & Noite (maior rede privada de autoatendimento) e acesso à Rede Banco 24 Horas.

Essa organização foi a primeira instituição financeira do País a receber, em maio de 2006, a certificação OHSAS 18001, que define um conjunto de procedimentos utilizados num Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, que permite estabelecer e desenvolver condições que contribuam para um ambiente de trabalho seguro e saudável. Desde a contratação, nossos funcionários recebem informação e orientação sobre comportamentos e posturas adequadas à manutenção da saúde e melhoria da qualidade de vida.

Os temas abrangem lesões por esforço repetitivo (LER), estresse, dependência química (alcoolismo/drogas/tabagismo), obesidade, doenças cardiovasculares, doenças sexualmente transmissíveis, HIV/AIDS, entre outros.

As campanhas são realizadas mensalmente, por meio da revista Interação, durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) e por meio de treinamentos especiais sobre diversos temas, além de cartilhas e matérias corporativas. Todos os funcionários da Organização são representados em comitês formais de saúde e segurança do trabalho.

Possui uma metodologia de execução dos exames ocupacionais, permitindo mapear e identificar as causas, os sintomas e as doenças manifestadas no ambiente de trabalho, visando a adoção de medidas corretivas e proporcionando melhor qualidade de vida.

Os exames médicos periódicos são realizados três vezes ao ano, embora a legislação trabalhista exija sua realização anual ou bianual, e em prazos ainda menores, conforme o tipo de atividade desenvolvida. Com isso, garantem-se o diagnóstico e o tratamento da doença do trabalho em seu início, reduzindo-se a ocorrência de eventuais danos tanto para o funcionário quanto para a Organização.

Convenção coletiva

Pela Convenção Coletiva de Trabalho, em vigor no biênio 2007/2008, ficaram estabelecidos os seguintes benefícios para a categoria profissional dos bancários:

- CIPA – O Banco encaminhará cópia do ato convocatório de eleições da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) à entidade sindical profissional local, na mesma data da sua divulgação aos empregados.

- Exames médicos – O colaborador poderá solicitar exames médicos específicos, que serão realizados a critério de médico indicado pelo Banco. Os resultados serão fornecidos ao empregado solicitante.
- Política sobre AIDS – É vedado ao Banco a exigência de exames médicos para diagnóstico do vírus da doença.
- Assistência médica ao funcionário demitido – O colaborador dispensado sem justa causa, a partir de 1º/9/2007, poderá usufruir dos convênios de assistência médica e hospitalar contratados pelo banco durante um período que varia de 60 a 270 dias, dependendo do tempo de casa do funcionário, mantidas as condições do plano ao qual se vincula o empregado, respeitadas as situações mais favoráveis.
- Acidentes de Trabalho – O Banco remete aos sindicatos, mensalmente, as Comunicações de Acidentes de Trabalho (CATs).
- Comissão de Segurança Bancária – As partes ajustam entre si a manutenção e continuidade dos trabalhos da Comissão de Segurança Bancária.

Salienta-se ainda, que a Organização é um dos membros do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/AIDS – CEN, que tem por objetivo promover e fortalecer a resposta à epidemia no ambiente de trabalho, disseminando informações a uma parcela considerável de trabalhadores, seus familiares e à comunidade em geral sobre as maneiras seguras de evitar a infecção pelo vírus HIV.

A qualidade de vida é outro ponto de destaque, assim como o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos funcionários.

A jornada de trabalho é constantemente monitorada para que não seja ultrapassada a carga horária contratual, permitindo às pessoas garantirem seus compromissos pessoais e de lazer.

A matriz administrativa do banco está localizada na região central de Belo Horizonte.

Além da área administrativa, a matriz atende todo tipo de correntista. Está localizada à Rua Espírito Santo, nº. 485, Centro, Belo Horizonte – MG.

4.2 Perfil dos participantes

Com relação ao sexo dos participantes, observou-se uma distribuição de 67 participantes do sexo masculino, ou 67% do total da amostra; e 33 participantes do sexo feminino, ou 33% da amostra.

Esses dados indicam a prevalência do sexo masculino entre os profissionais da matriz do banco selecionado para o estudo. Ocorreu uma grande diferença a favor do sexo masculino na amostra pesquisada.

Em termos da distribuição dos participantes por faixa etária, pode-se constatar um número de 12 participantes na faixa etária que vai até os 25 anos de idade, ou 12% da amostra; na faixa dos 26 a 30 anos de idade, houve 12 participantes, ou 12% da amostra; na faixa dos 31 a 35 anos de idade, houve 11 participantes, ou 11% da amostra; na faixa dos 36 a 40 anos de idade, houve 21 participantes, ou 21% da amostra; na faixa dos 41 a 45 anos de idade, houve 10 participantes, ou 10% da amostra. Acima de 45 anos houve 6 participantes, ou 6% da amostra

Destaca-se que na faixa etária 36 a 40 anos de idade, constatou-se a ocorrência de 21 participantes, correspondendo a um percentual de 21% da amostra pesquisada.

De forma geral, observa-se nessa distribuição, por faixa etária, a prevalência de pessoas nas faixa dos 26 a 30 anos de idade. Entretanto, a faixa etária 41 a 45 anos de idade, e acima de 45 anos com 6% da amostra, com as duas totalizando 16 respondentes, ou 16% da amostra, o que aponta para a predominância de um perfil de profissionais mais maduros e experientes.

Em relação a graduação dos respondentes observa-se que a maior parte da amostra tem formação em administração com 45 participantes, ou 45% da amostra; Ciências Contábeis com 13 participantes, ou 13% da amostra; Comunicação com 4 participantes, ou 4% da amostra; Direito com 6 participantes, ou 6% da amostra; Economia com 3 participantes, ou 3% da amostra; Engenharia com 6 participantes, ou 6% da amostra; Estatística com 9 participantes, ou 9% da amostra; Pedagogia com 2 participantes, ou 2% da amostra; Psicologia com 2 participantes, ou 2% da amostra; outras áreas com 10 participantes, ou 10% da amostra.

Como visto, a formação em administração foi a área de maior destaque entre os respondentes, tendo a maioria dos participantes indicado essa área acadêmica

como sua graduação. Na pesquisa não houve a indicação se o curso estaria completo ou incompleto na data da pesquisa.

Quanto ao tempo atual na empresa, 19 participantes, ou 19% da amostra está há menos de 1 ano na empresa; 25 participantes, ou 25% da amostra está entre 1 a 5 anos; e 56 participantes, ou 56% da amostra está na empresa há mais de 5 anos.

Verificou-se ainda que entre os respondentes, 19 participantes, ou 19% da amostra está há menos de 1 ano no cargo; 25 participantes ou 25% da amostra está entre 1 a 5 anos; 42 participantes ou 42% da amostra está entre 6 a 10 anos; 14 participantes ou 14% da amostra está há mais de 10 anos trabalhando no mesmo cargo na empresa. Observa-se que as carreiras em instituições bancárias são conhecidas por serem longas, exigindo dos funcionários anos de dedicação para suas carreiras.

Em resumo: a) a predominância do sexo masculino (667% da amostra); b) a predominância de profissionais com idade entre 36 a 40 anos (28% da amostra); c) a predominância das graduações em Administração (45%) ciências contábeis (13% da amostra); e Estatística (9% da amostra). d) a predominância dos cargos de Gerente (19%) e assistentes (32% da amostra); e) a predominância de tempo no atual cargo de 6 a 10 anos (42% da amostra); f) a predominância do tempo de casa na atual empresa de mais de 5 anos (56% da amostra).

Tabela 1 - Resumo das principais características da amostra

VARIÁVEIS			OCORRÊNCIAS			VARIÁVEIS			OCORRÊNCIAS		
Sexo			Freq.	%	Graduação			Freq.	%		
Masculino			67	67%	Administração			45	45%		
Feminino			33	33%	Ciências Contábeis			13	13%		
TOTAL			100	100%	Comunicação			4	4%		
Direito					Economia			6	6%		
Faixas etárias			Freq.	%	Engenharia			3	3%		
Até 25 anos			12	12%	Estatística			6	6%		
De 26 a 30 anos			12	12%	Pedagogia			9	9%		
De 31 a 35 anos			11	11%	Psicologia			2	2%		
De 36 a 40 anos			21	21%	Outras			2	2%		
De 41 a 45 anos			10	10%	Não mencionada			10	10%		
Mais de 45 anos			6	6%	TOTAL			100	100%		
TOTAL			100	100%							

Tabela 1 - Resumo das principais características da amostra

VARIÁVEIS			OCORRÊNCIAS			VARIÁVEIS			OCORRÊNCIAS		
-----------	--	--	-------------	--	--	-----------	--	--	-------------	--	--

Tempo no atual cargo	Freq.	%	Cargos	Freq.	%
Há menos de 1 ano	19	19%	Diretor	2	2%
De 1 a 5 anos	25	25%	Superintendente	7	7%
De 6 a 10 anos	42	42%	Analistas	8	8%
Acima de 10 anos	14	14%	Gerente	19	19%
TOTAL	100	100%	Assistente	32	32%
			Atendentes	15	15%
			Outros	0	0%
Tempo na atual empresa	Freq.	%	TOTAL	100%	100%
Há menos de 1 ano	19	19%			
De 1 a 5 anos	25	25%			
Mais de 5 anos	56	56%			
TOTAL	100	100%			

Fonte: elaborado pela autora

4.3 Situação dos fatores de QVT

A adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde nas organizações proporciona ao indivíduo maior resistência ao stress; maior estabilidade emocional; motivação; maior eficiência no trabalho e maior produtividade. Os benefícios para as organizações seria a de ter funcionários muito mais dispostos, a diminuição do absenteísmo e do *turnover*, menor número de acidentes, menor custo com saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem na sociedade e por último, um melhor clima organizacional e ambiente de trabalho.

Desta forma, como desenvolvido na teoria desta pesquisa, a qualidade de vida no trabalho vai muito além do recebimento de salários acima da média de mercado. Envolve, sim, melhoria financeira capaz de suprir aspectos da necessidade e expectativas pessoais e sociais, mas também prazer e orgulho pelo trabalho desenvolvido na empresa, equilíbrio entre trabalho e lazer, vida emocional satisfatória, horários e condições de trabalho sensatos respeito aos direitos e justiça.

Diante desta complexidade, os programas de qualidade de vida muitas vezes deixam a desejar em aspectos essenciais. Apesar de muito já ter sido modificado, as empresas ainda não conseguiram plenamente realizar programas totalmente eficientes nesta área.

Os resultados de a pesquisa a seguir, mostram em que áreas a Organização precisa adotar melhorias.

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado

Sobre a satisfação com o trabalho, 50% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos. Outros 23% que muito satisfeitos; 14% que estão pouco satisfeitos e 13% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

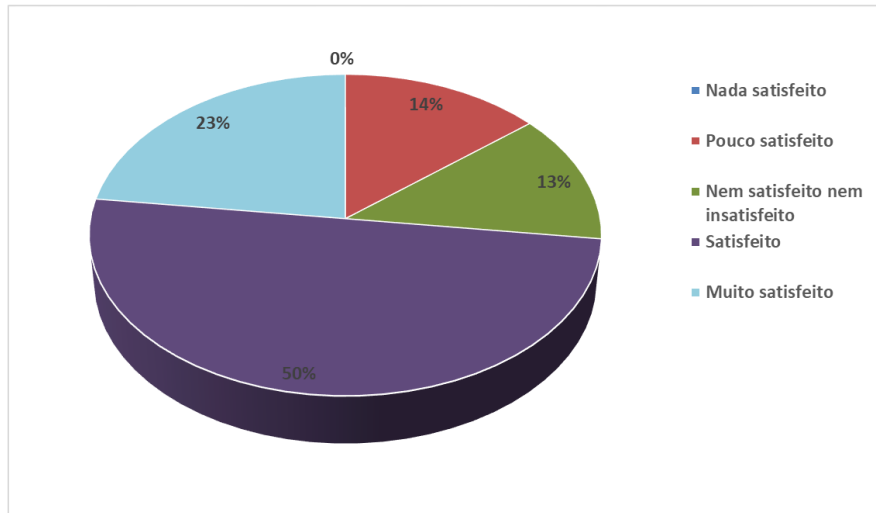


Gráfico 1 - Satisfação com trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à satisfação com o seu trabalho, comparado com o de seus colegas, 50% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos. Outros 34% que muito satisfeitos; 13% nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 3% não estão nada satisfeitos.

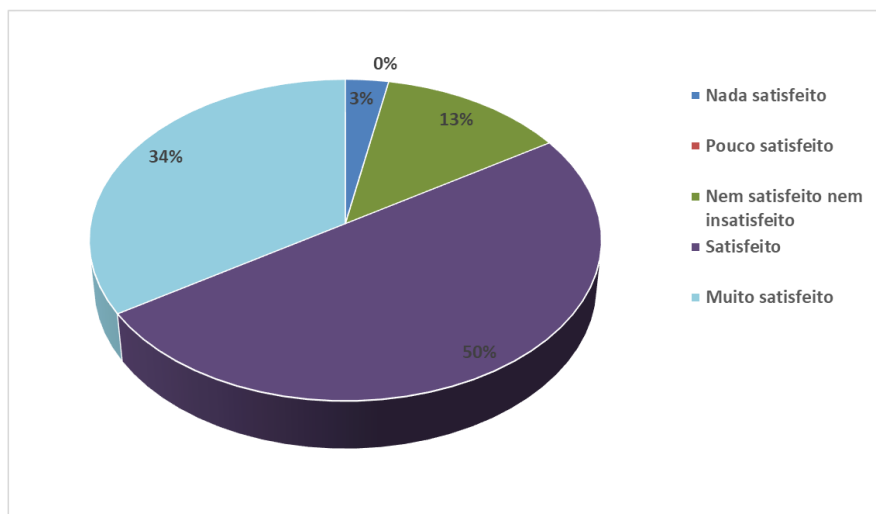


Gráfico 2 - Trabalho X colegas

Fonte: dados da pesquisa.

Sobre a satisfação com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa, 40% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos. Outros 27% nem satisfeitos nem insatisfeitos, 17% estão muito satisfeitos; 10% estão poucos satisfeitos e 6% não estão nada satisfeitos.

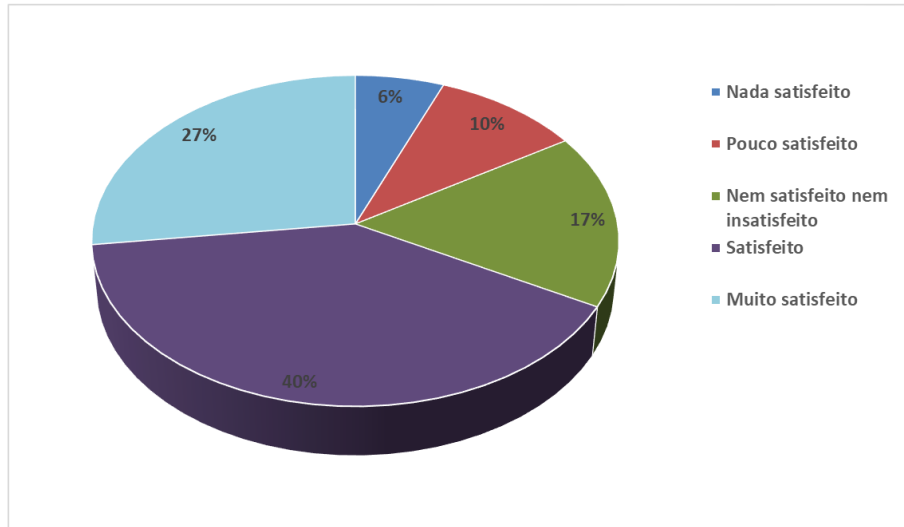


Gráfico 3 – Recompensas e a participação em resultados

Fonte: dados da pesquisa

Nesta questão foi perguntado sobre a satisfação com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece. 47% dos respondentes, estão muito satisfeitos com os benefícios. 33% estão são satisfeitos, outros 13% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; e 7% pouco satisfeito.

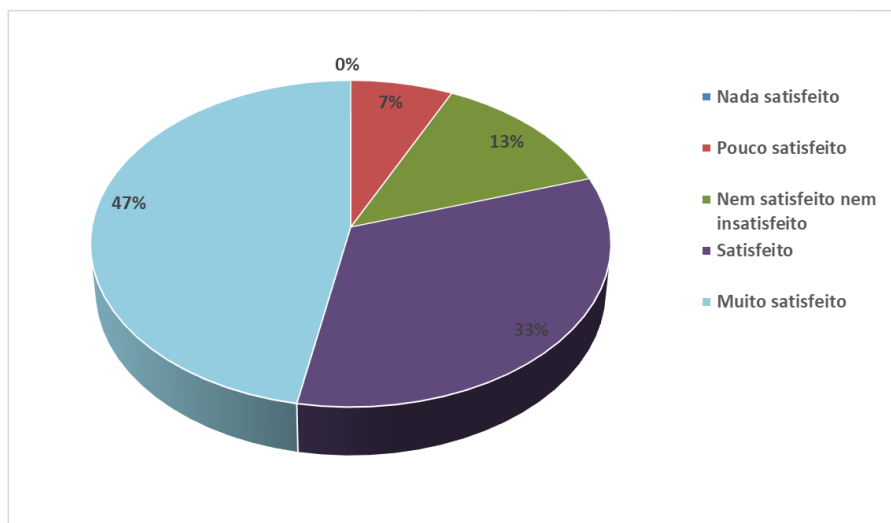


Gráfico 4 – Benefícios extras

Fonte: dados da pesquisa

Em relação às condições de trabalho

No que se refere à satisfação com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas), 47% dos respondentes estão satisfeitos com a jornada de trabalho realizada no banco. 23% estão são muito satisfeitos, outros 27% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; e 3% pouco satisfeito.

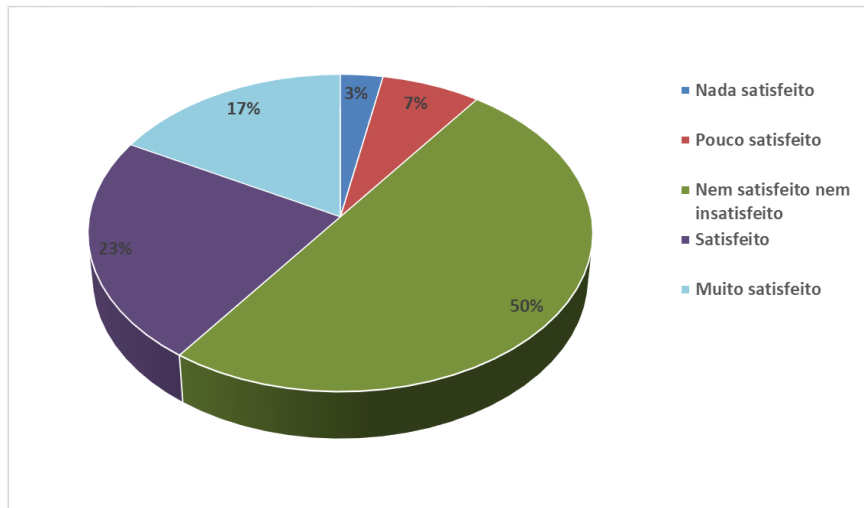


Gráfico 5 – Jornada de trabalho semanal

Fonte: dados da pesquisa

No tocante a carga de trabalho (quantidade de trabalho), os 50% dos respondentes estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Outros 17% estão muito satisfeitos; 23% estão são muito satisfeitos, outros 7% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; e 3% pouco satisfeitos.

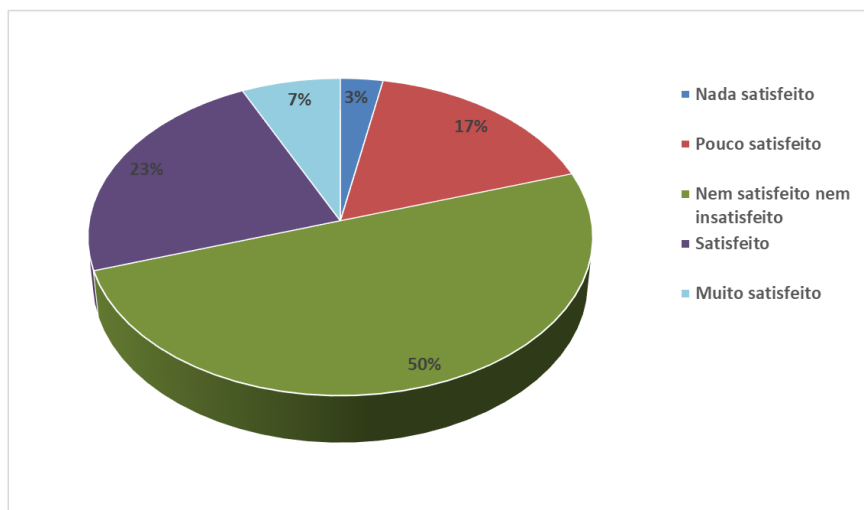


Gráfico 6 – Carga de trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao uso de tecnologia no trabalho, 47% dos respondentes afirmam estar satisfeitos. Outros 20% não estão satisfeitos; 17 estão muito satisfeitos, 13% se encontram nem satisfeitos nem insatisfeitos e 3% nada satisfeitos.

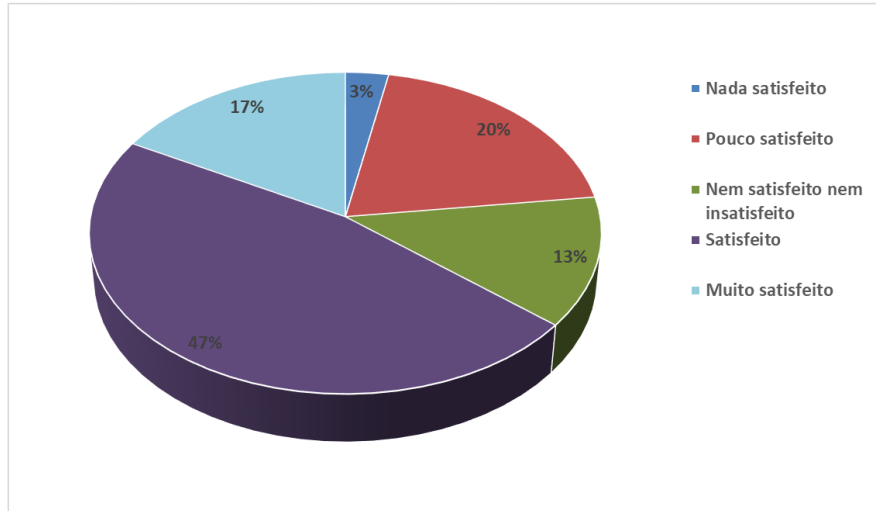


Gráfico 7 - Uso de tecnologia

Fonte: dados da pesquisa

Em referência a satisfação com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho, 46% dos respondentes assevera que estão satisfeitos. Outros 20% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; 17% muito satisfeitos e 17% pouco satisfeitos.

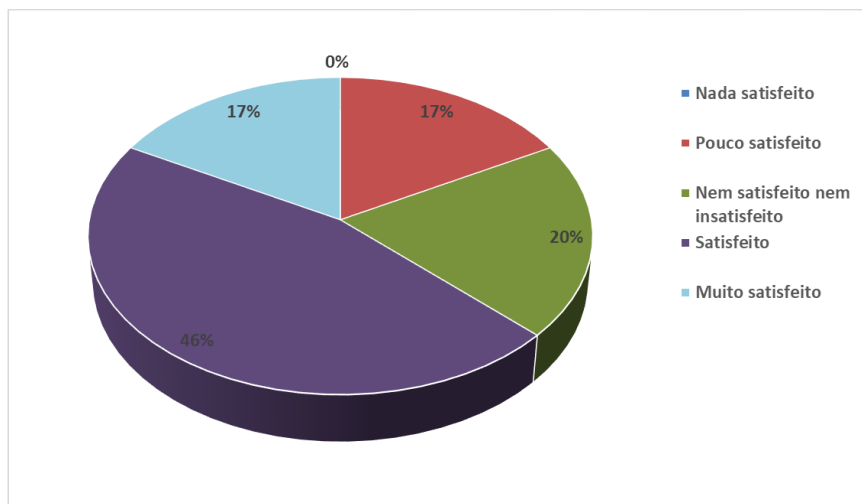


Gráfico 8 - Salubridade

Fonte: dados da pesquisa

Tanto os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva, são quesitos estão satisfeitos 50% dos respondentes. Outros 35% são indiferentes (nem satisfeitos nem insatisfeitos) e 10% estão extremamente satisfeitos. 4% estão nada satisfeitos e 1% estão pouco satisfeitos.

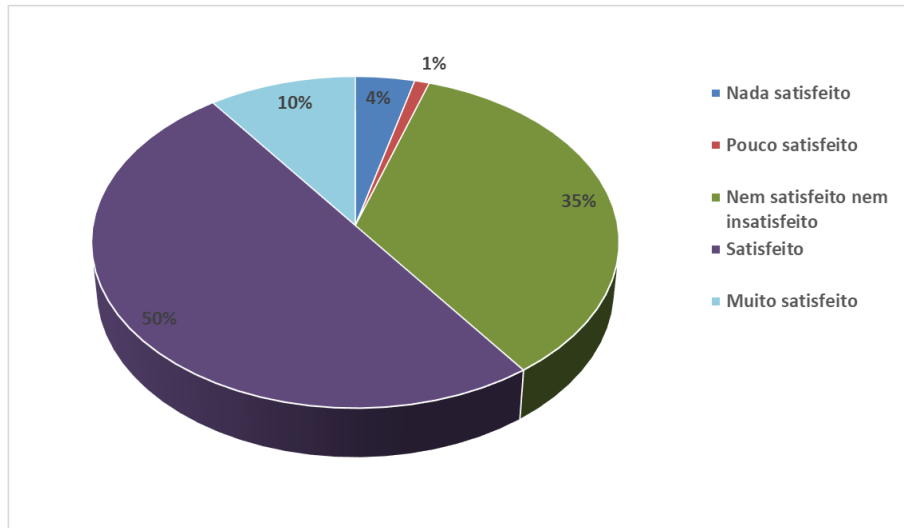


Gráfico 9 – Segurança individual e coletiva

Fonte: dados da pesquisa

Sobre o cansaço que o trabalho lhe causa, 40% afirmam que se sentem satisfeitos; outros 27% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 23% estão nada satisfeitos; 10% estão pouco satisfeitos.

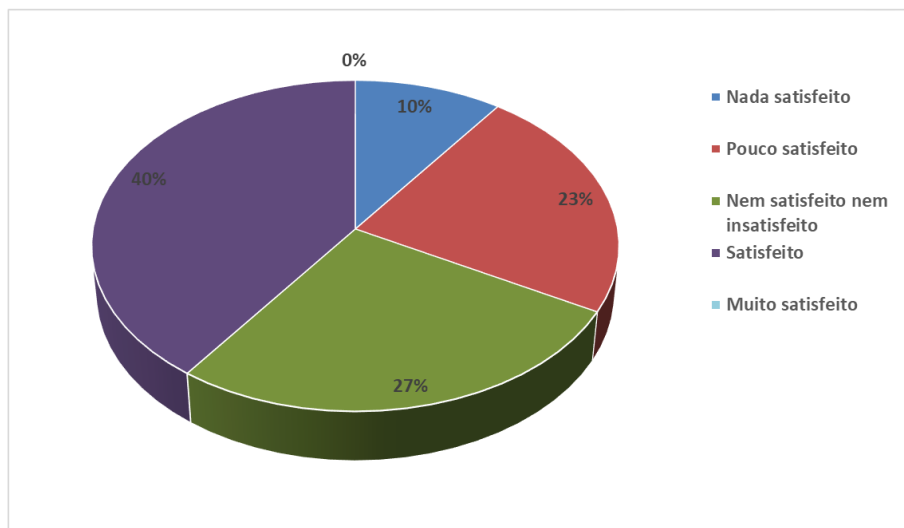


Gráfico 10 - Cansaço

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao uso das capacidades no trabalho

Dos respondentes, 40% afirmam que se sentem satisfeitos com a autonomia que possuem em seu trabalho. Outros 30% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 17% estão nada satisfeitos; 13% estão muito satisfeitos.

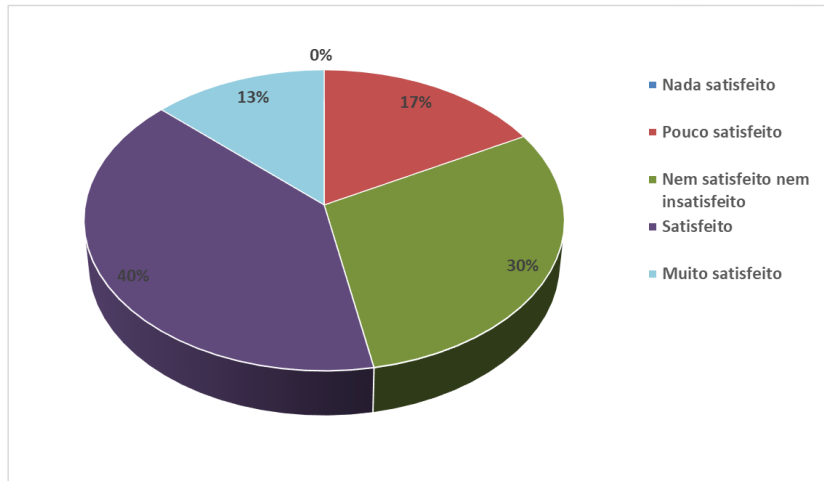


Gráfico 11 – Autonomia

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao requisito satisfação com a importância da tarefa/trabalho/atividade, 70% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a seu trabalho. Outros 10% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 10% estão muito satisfeitos; 7% estão pouco satisfeitos e 3% estão nada satisfeitos.

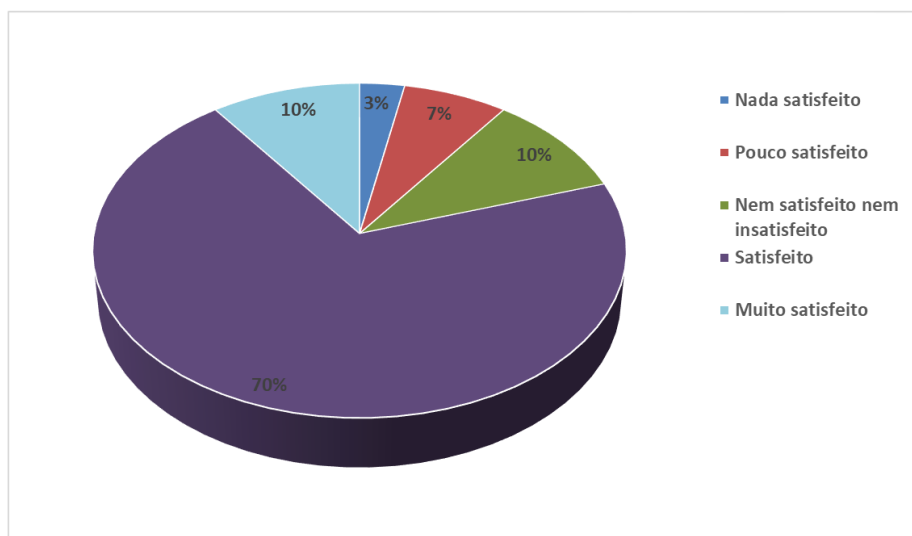


Gráfico 12 - Importância da tarefa/trabalho/atividade

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao requisito satisfação com a polivalência do trabalho, 34% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a em seu trabalho. Outros 30% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 20% estão muito satisfeitos; 13% estão pouco satisfeitos e 3% estão nada satisfeitos.

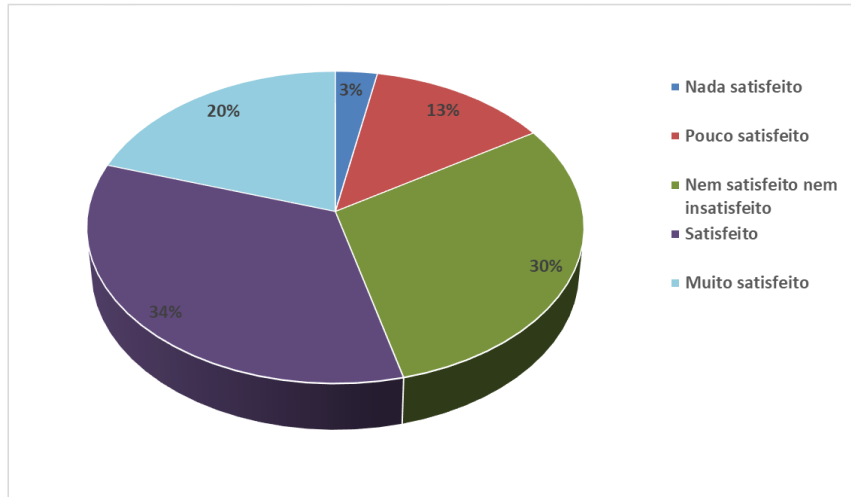


Gráfico 13 - Polivalência no trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Considerando a satisfação com a avaliação de seu desempenho, 47% dos respondentes que se sentem satisfeitos. Outros 20% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 20% estão pouco satisfeitos; 13% estão muito satisfeitos.

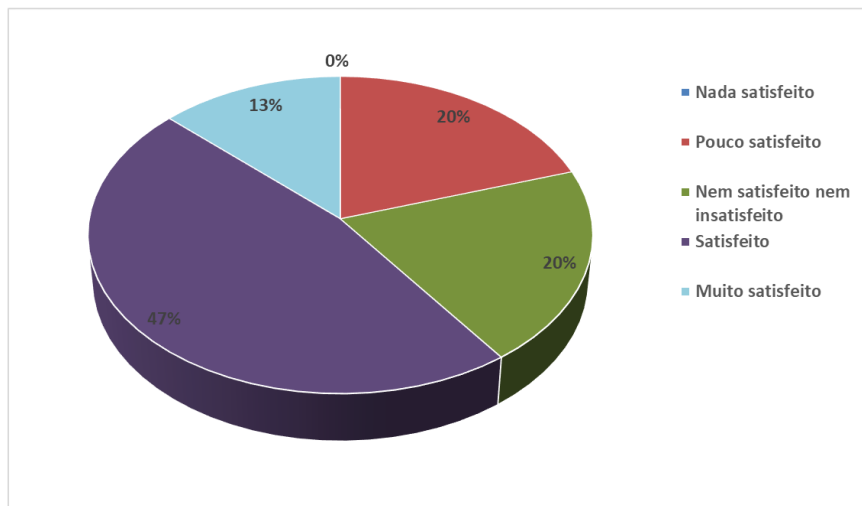


Gráfico 14 - Avaliação de desempenho

Fonte: dados da pesquisa

Analisando a responsabilidade no trabalho, 57% dos respondentes que se sentem satisfeitos. Outros 20% estão muito satisfeitos; 17% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 3% estão pouco satisfeitos e 3% estão nada satisfeitos.

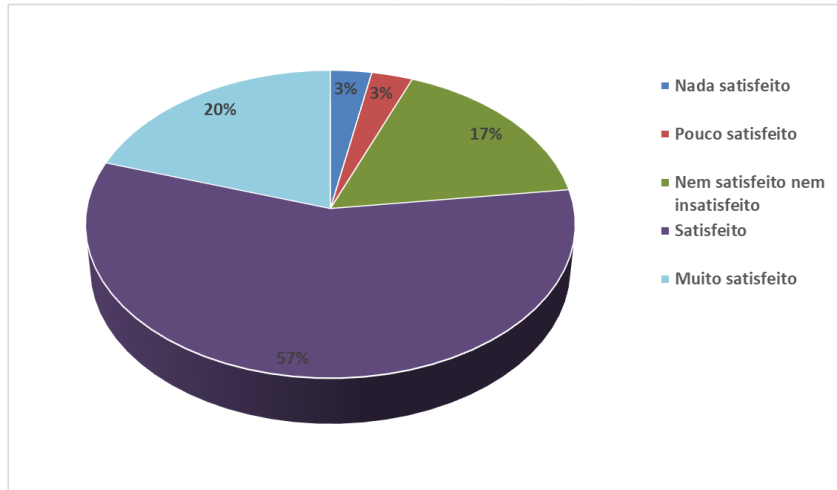


Gráfico 15 - Responsabilidade conferida

Fonte: dados da pesquisa

Em relação às oportunidades de trabalho

Outro fator abordado foi referente à satisfação com a sua oportunidade de crescimento profissional às suas atividades de trabalho, onde 47% informaram que muito satisfeitos. Outros 20% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 17% estão muito satisfeitos; 10% estão pouco satisfeitos e 3% estão nada satisfeitos.

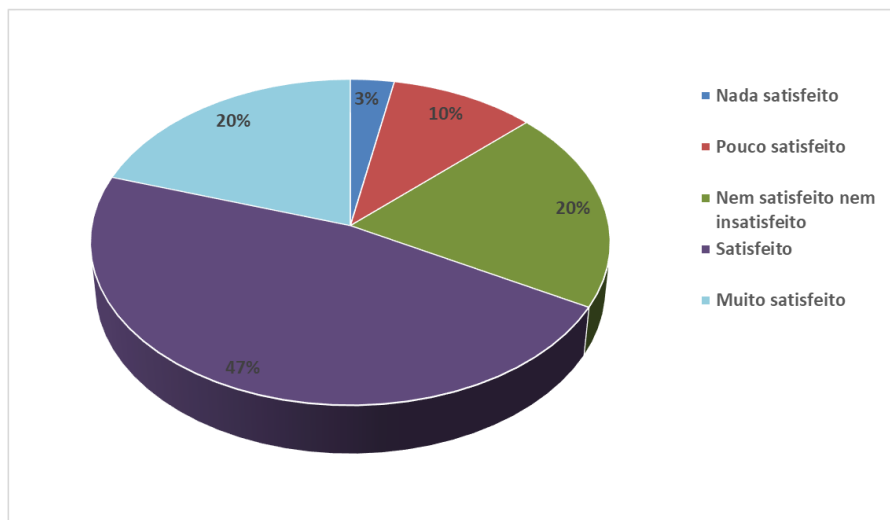


Gráfico 16 - Oportunidade de crescimento profissional

Fonte: dados da pesquisa

No requisito treinamento, 44% informaram que se sentem nem satisfeitos nem insatisfeitos; 23% estão satisfeitos, e 18% estão muito satisfeitos, 16% estão pouco satisfeitos; 3% nada satisfeitos.

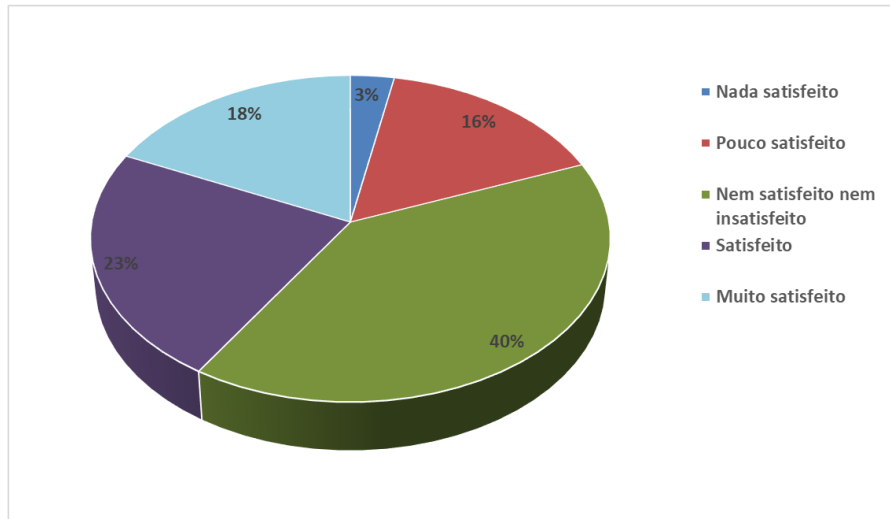


Gráfico 17- Treinamentos

Fonte: dados da pesquisa

Outro fator que foi possível analisar foi quanto à frequência com que ocorrem as demissões no trabalho, onde 46% se consideram nem satisfeitos nem insatisfeitos, 31% estão pouco satisfeitos, e 11% estão satisfeitos, 8% estão pouco satisfeitos; 3% muito insatisfeitos.

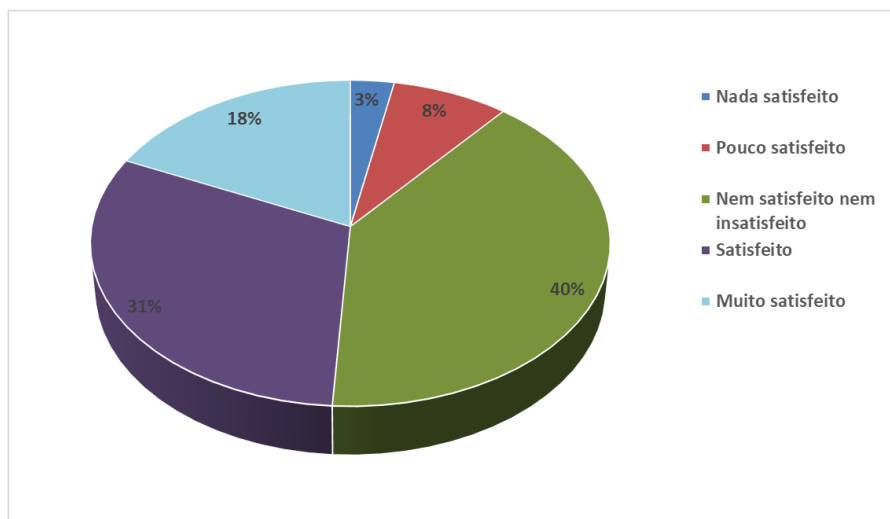


Gráfico 18 - Demissões no trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Considerando a satisfação com o incentivo ao estudo do funcionário pela empresa, na avaliação dos funcionários, 36% dos respondentes que se sentem insatisfeitos. Outros 28% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 14% estão satisfeitos; 11% estão muito satisfeitos, e 11% estão pouco satisfeitos.

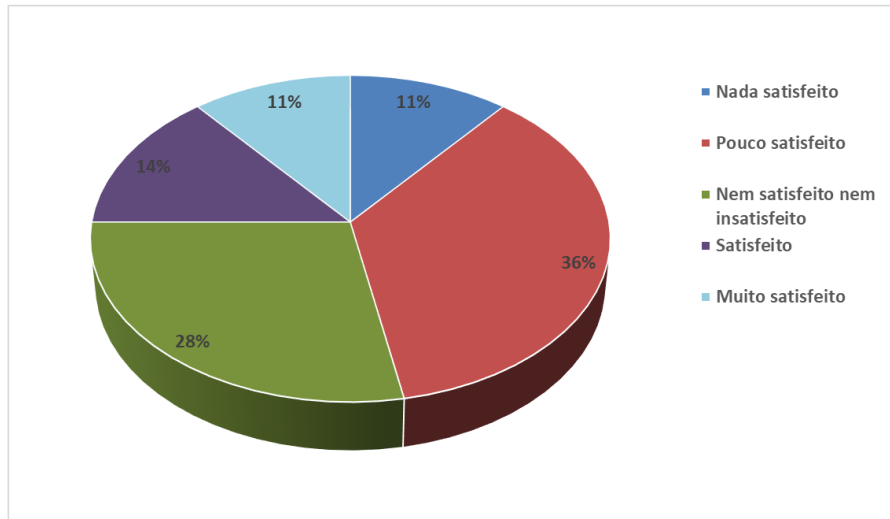


Gráfico 19 - Incentivo para estudo

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à integração social do seu trabalho

Em relação ao requisito discriminação no trabalho, 48% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a em seu trabalho. Outros 24% muito satisfeitos, 21% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 7% estão pouco satisfeitos.

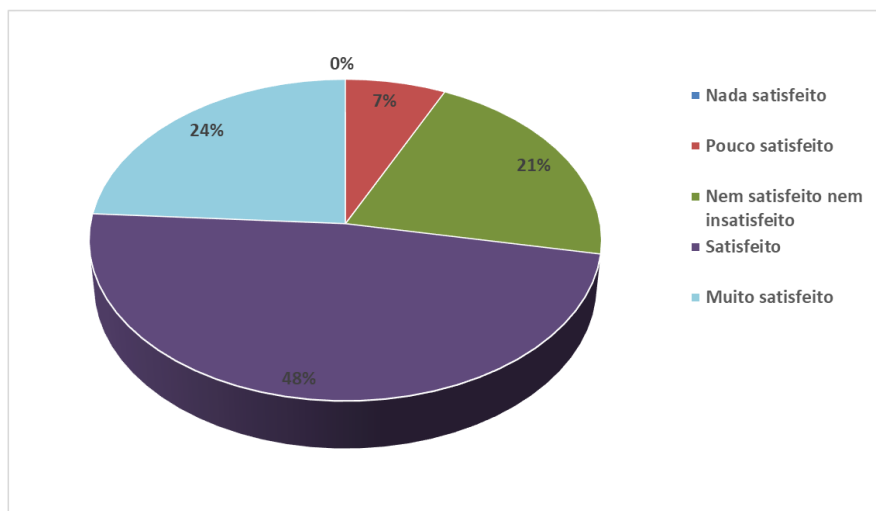


Gráfico 20 - Discriminação no trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Sobre o relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, 46% dos respondentes afirmam que estão bastante satisfeitos. Outros 25% estão muito satisfeitos; 25% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 4% estão pouco satisfeitos.

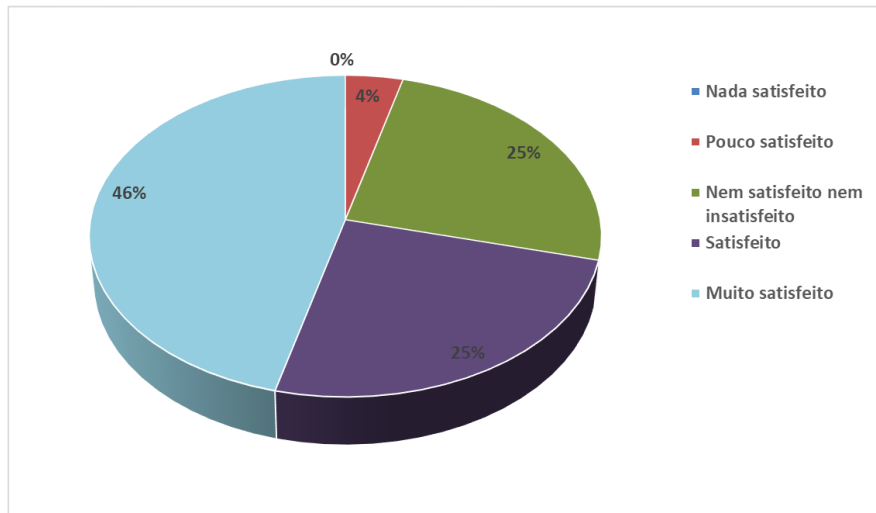


Gráfico 21 - Relacionamento com colegas e chefia

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao requisito sobre comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, 38% dos respondentes afirmam que estão bastante satisfeitos. Outros 31% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 24% estão muito satisfeitos, e 7% estão pouco satisfeitos.

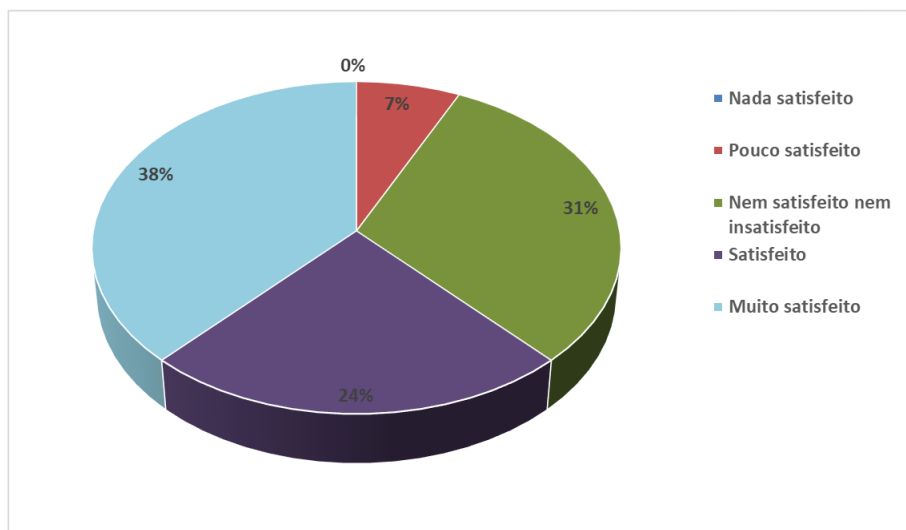


Gráfico 22 - Comprometimento da equipe e colegas

Fonte: dados da pesquisa

Em referência a satisfação valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho, 41% dos respondentes estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; 28% satisfeitos; 14% muito satisfeitos; 14% estão pouco satisfeito pouco satisfeitos, e 3% estão muito pouco satisfeitos.

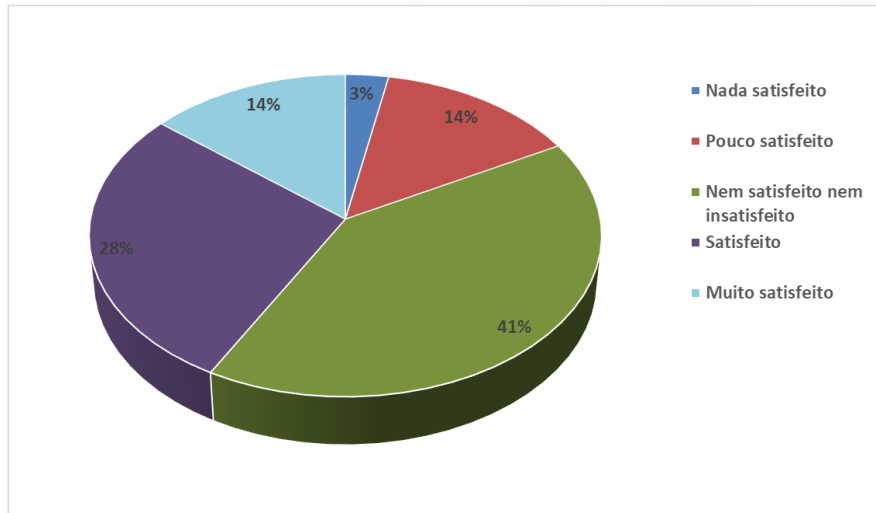


Gráfico 23 - Valorização de suas ideias e iniciativas

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho

Sobre o respeito aos direitos do trabalhador, 41% dos respondentes estão bastante satisfeitos com a forma como a organização atua. Outros 28% estão satisfeitos, 28% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 3% estão insatisfeitos.

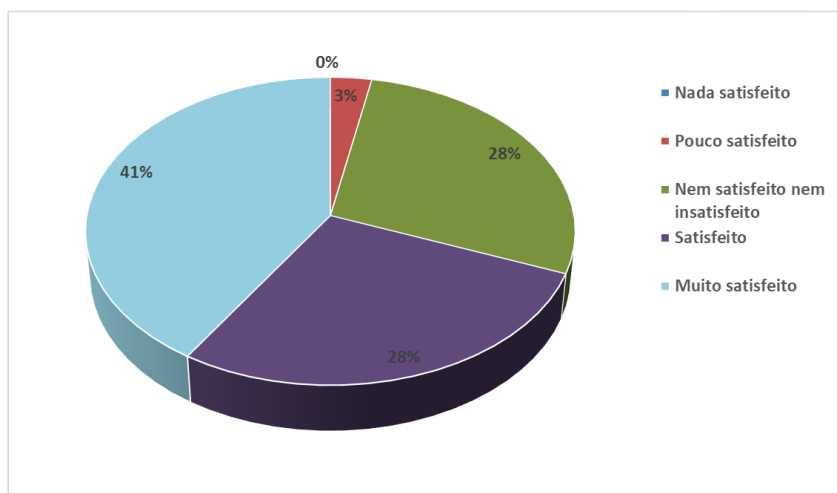


Gráfico 24 – Respeito aos direitos do trabalhador

Fonte: dados da pesquisa

Dos respondentes, 28% avaliaram que estão satisfeitos com a liberdade de expressão dada na organização. Outros 21% estão muito satisfeitos; 24% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 24% estão pouco satisfeitos; e 3% estão insatisfeitos.

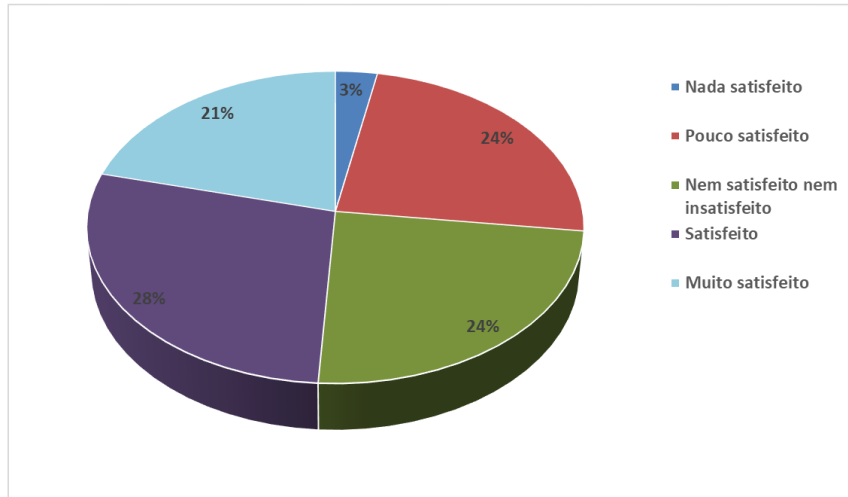


Gráfico 25 - Liberdade de expressão

Fonte: dados da pesquisa

Quanto às normas e regras do trabalho, 37% avaliaram que estão satisfeitos na organização. Outros 27% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 20% estão muito satisfeitos; e 17% pouco satisfeitos.

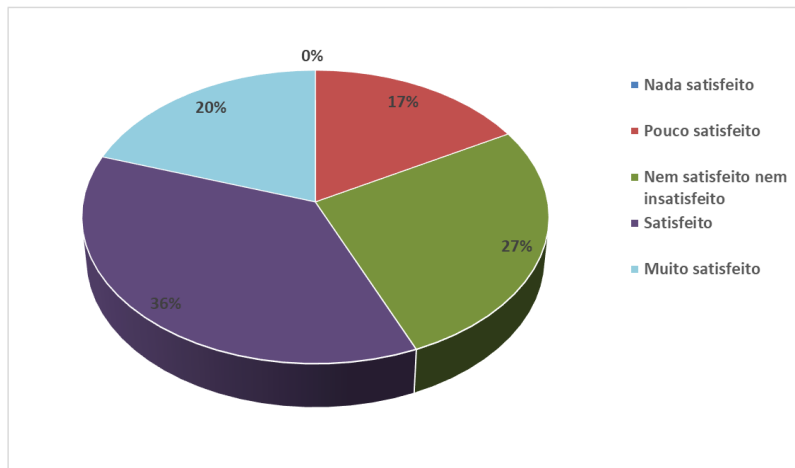


Gráfico 26 - Normas e regras

Fonte: dados da pesquisa

Sobre o respeito individualidade, 55% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 21% estão extremamente satisfeitos; 14% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 10% estão pouco satisfeitos.

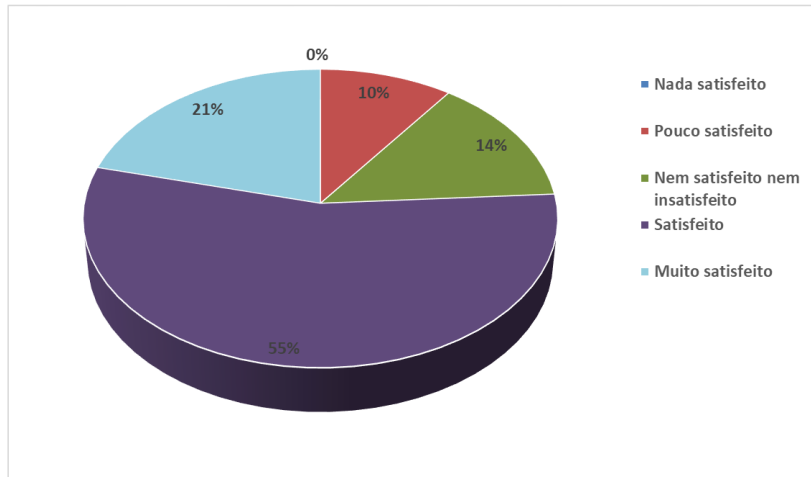


Gráfico 27 - Respeito à individualidade

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida

A respeito da influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar, 57% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 23% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 10% estão muito satisfeitos; 10% estão pouco satisfeitos.

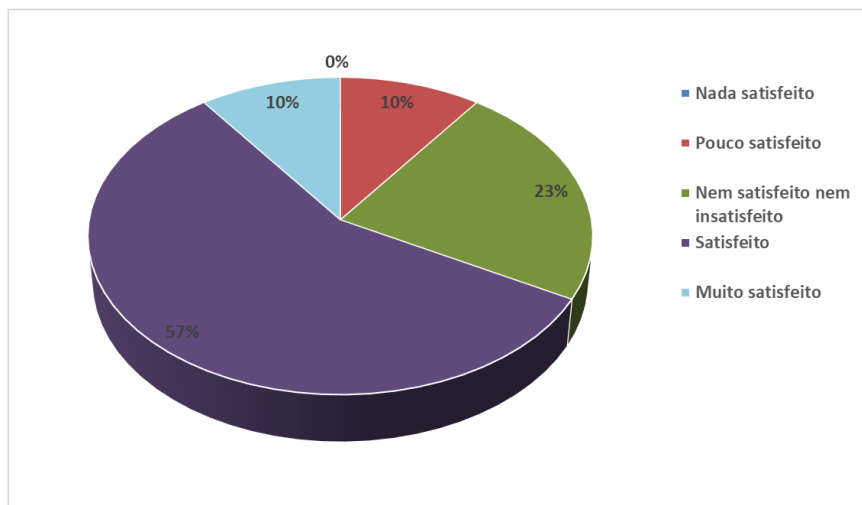


Gráfico 28 – Influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à Influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer, 45% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 28% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 10% estão muito satisfeitos, 10% estão pouco satisfeitos. E 7% estão insatisfeitos.

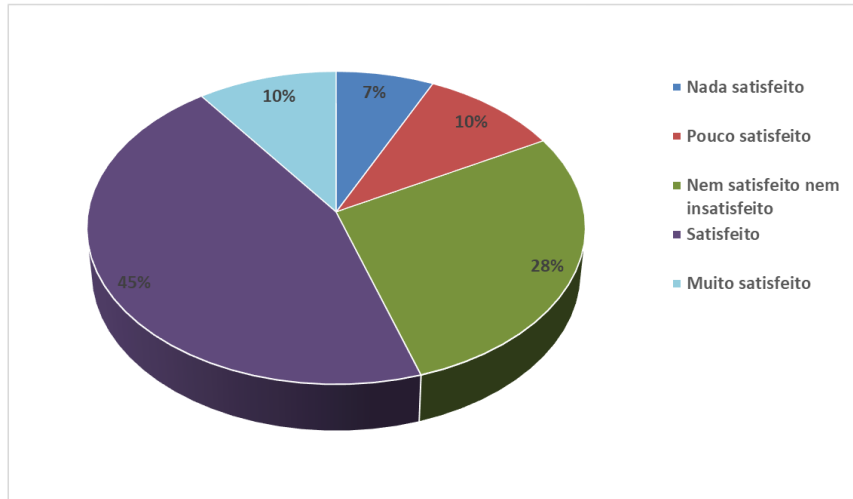


Gráfico 29 - Influência do trabalho sobre lazer

Fonte: dados da pesquisa

Sobre a satisfação com horários de trabalho e de descanso, 42% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 24% muito satisfeitos; 17% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 10% pouco satisfeitos; e 7% estão insatisfeitos.

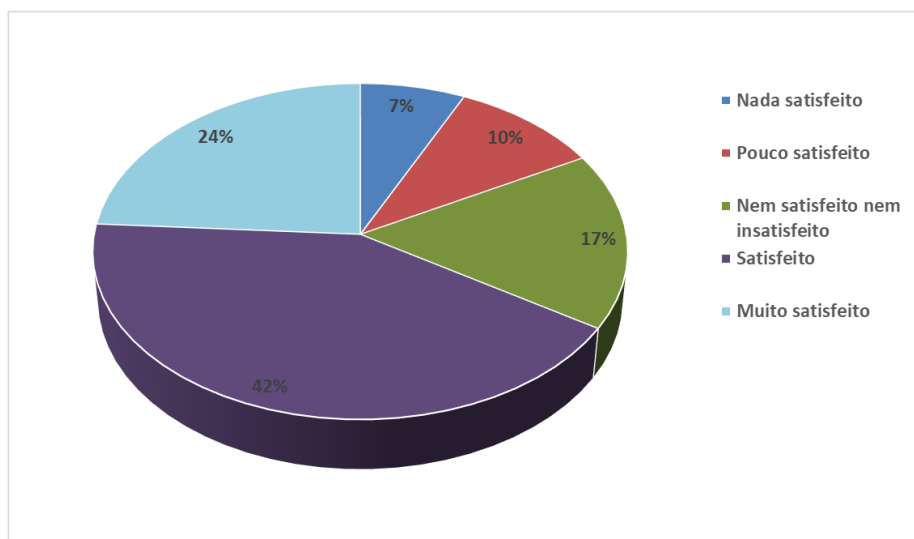


Gráfico 30 – Horários de trabalho e de descanso

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho

No que se refere ao orgulho de realizar o seu trabalho, 45% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 7% estão pouco satisfeitos.

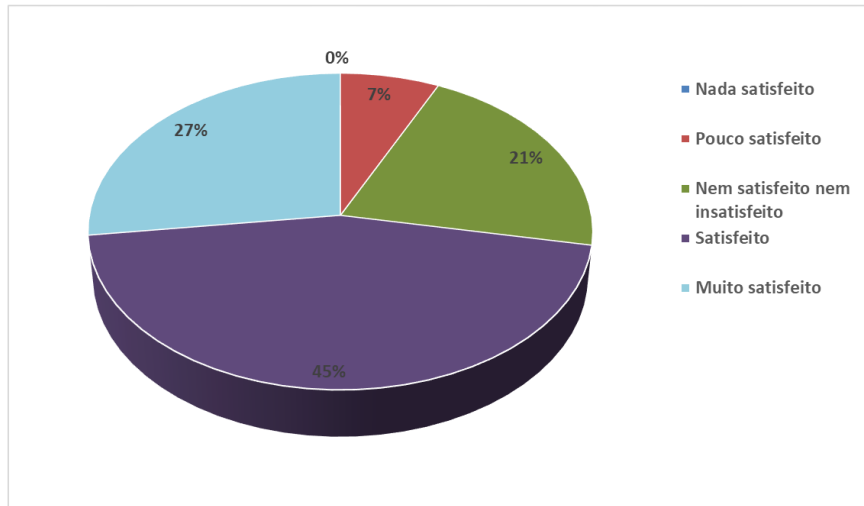


Gráfico 31 - Orgulho de realizar o seu trabalho

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à Imagem que esta empresa tem perante a sociedade, 48% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 7% estão pouco satisfeitos.

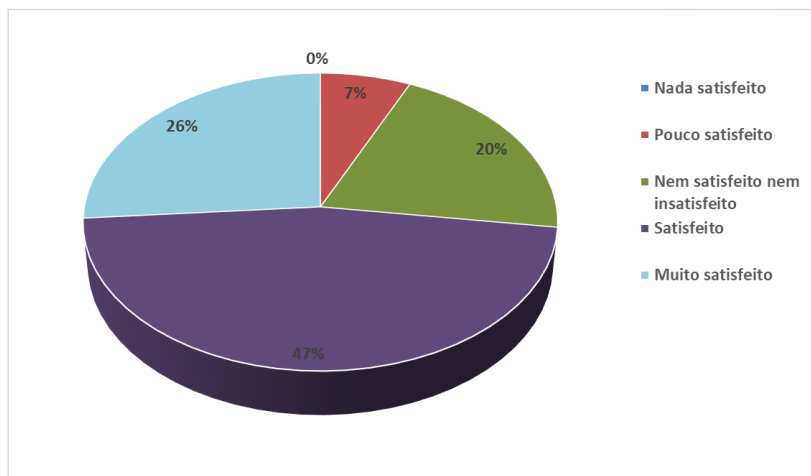


Gráfico 32 - Imagem da empresa

Fonte: dados da pesquisa

A opinião dos respondentes sobre a Integração comunitária (contribuição com a sociedade), mostra que 45% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 7% estão pouco satisfeitos.

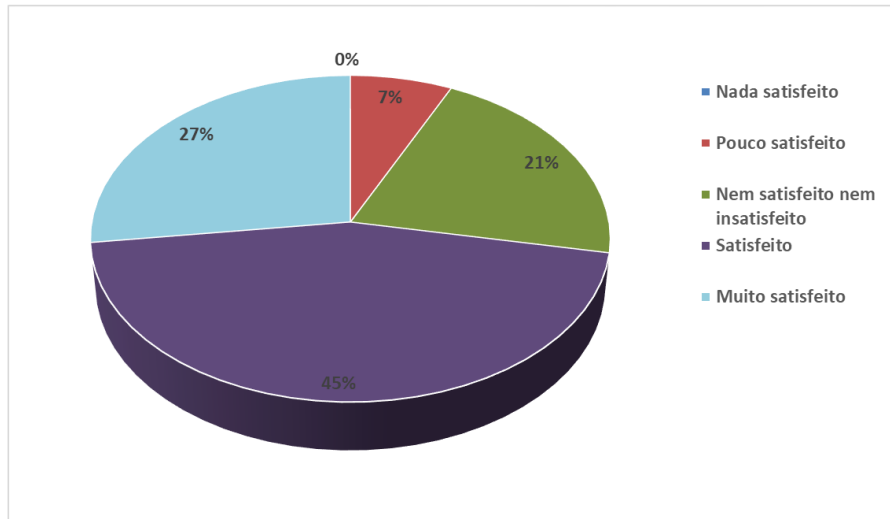


Gráfico 33 - Integração comunitária

Fonte: dados da pesquisa

Quanto aos serviços prestados e a qualidade dos produtos, 52% dos respondentes se mostram bastante satisfeitos. Outros 21% muito satisfeitos; 17% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 10% estão pouco satisfeitos.

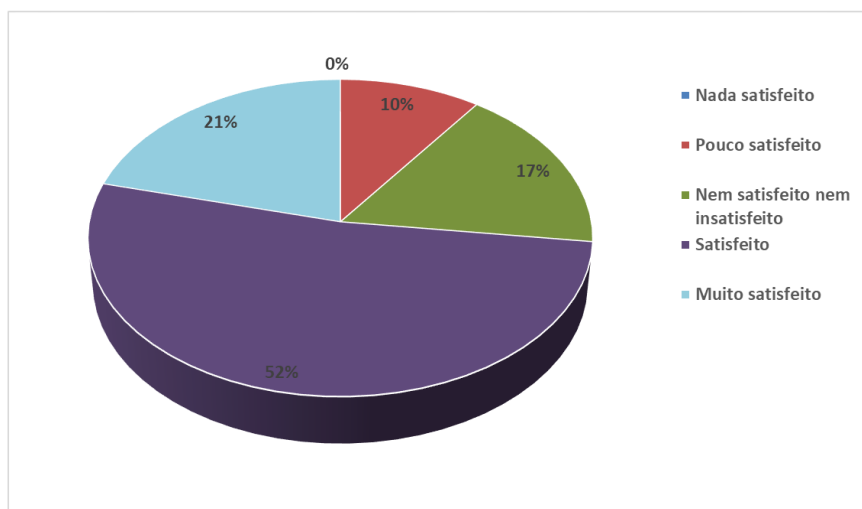


Gráfico 34 - Serviços prestados e a qualidade dos produtos

Fonte: dados da pesquisa

Dos respondentes, 32% avaliaram que estão muito satisfeitos com a política de Recursos Humanos. Outros 29% estão satisfeitos; 29% nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 3% estão pouco satisfeitos; e 7% estão insatisfeitos.

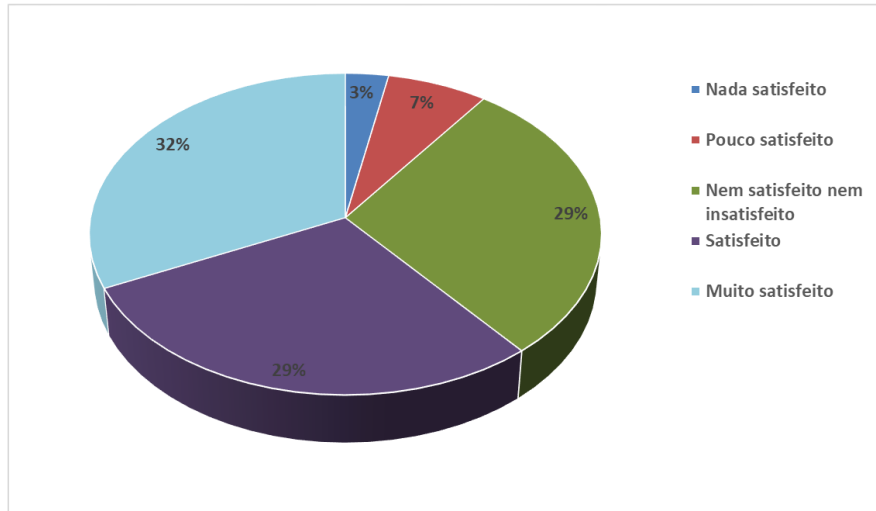


Gráfico 35 – Política de recursos humanos

Fonte: dados da pesquisa

4.4 Discussão dos Resultados

Conforme visto na teoria desenvolvida para esta pesquisa, tem-se a como conceito de Qualidade de Vida no trabalho - QVT como um conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. Assim a QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, quanto os aspectos psicológicos que são impactados pelo local de trabalho.

Os programas implantados de QVT implantados pelas empresas visam assimilar duas posições aparentemente antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencializadores sobre a qualidade.

De acordo com a teoria de Walton, (utilizada como base para esta pesquisa) o conceito de QVT enfatiza as necessidades e aspirações do ser humano.

Para medir tal satisfação, ou insatisfação, Walton propõe oito categorias conceituais que enfatizam os fatores de influência na QVT: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração

social, constitucionalismo, trabalho e vida, relevância social. A partir das respostas recebidas por meio dos questionários preenchidos pelos funcionários, foram ressaltados alguns aspectos sobre a percepção da QVT na Matriz da Instituição bancária selecionada para essa pesquisa, baseadas nestas oito variáveis. A seguir é apresentada a análise dos resultados da pesquisa.

Salário (compensação) justo e adequado

Na primeira variável do questionário, os respondentes avaliaram positivamente a satisfação com o trabalho, 50% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos, outros 23% que muito satisfeitos; a satisfação com o seu trabalho, comparado com o de seus colegas. Outros 34% que muito satisfeitos; e sobre a satisfação com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa, 40% dos respondentes afirmam que estão satisfeitos. Outros 27% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Foi ainda questionado a satisfação com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece, onde 47% dos respondentes se mostraram muito satisfeitos com os benefícios. 33% estão são satisfeitos.

Desta forma, segundo os respondentes, o fator salário e benefícios são eficientemente tratados pela política do banco, onde os funcionários não se mostram descontentes com a remuneração nem com os benefícios. Mostra ainda que os mesmos se sentem satisfeitos de trabalharem na empresa.

A compensação justa e adequada envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Muitos são os fatores que determinam o quão justo é o pagamento. Dois fatores são importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho, todos bem avaliados pelos respondentes: renda adequada e, compensação justa. Diante das respostas, apesar de algum descontentamento na empresa, a maioria dos funcionários concorda que são remunerados de forma justa.

Condições de trabalho

No que se refere satisfação com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas) 47% dos respondentes, estão satisfeitos com a jornada de trabalho realizada no banco e 23% estão são muito satisfeitos, outros 27% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. No tocante a carga de trabalho (quantidade de trabalho), os 50% dos respondentes estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 23% estão são muito satisfeitos, outros 27% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Em relação ao uso de tecnologia no trabalho, 47% dos respondentes afirmam estar muito satisfeitos. Outros 20% não estão satisfeitos.

Em referência a satisfação com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho, 46% dos respondentes assevera que estão satisfeitos. Outros 20% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Tanto os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva, são quesitos estão satisfeitos 50% dos respondentes.

Sobre o cansaço que o trabalho lhe causa, 40% afirmam que se sentem satisfeitos; outros 27% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Conforme as respostas dos entrevistados, na variável sobre as condições de trabalho a maioria se mostra satisfeita. Conforme visto no referencial, as condições de trabalho são o segundo fator para a avaliação da QVT. Este quesito aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador. As avaliações mostram que apesar de ser considerada uma das mais estressantes atividades de trabalho, os funcionários dessa agência, consideram a condição física de trabalho, se não ótimas, pelo menos capazes de não oferecerem riscos à saúde ou mesmo aumento de cansaço no trabalho.

Uso das capacidades no trabalho

Dos respondentes, 40% afirmam que se sentem satisfeitos com a autonomia que possuem em seu trabalho. Outros 23% nem satisfeitos nem insatisfeitos. Em relação ao requisito satisfação com a importância da tarefa/trabalho/atividade, 70% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a em seu trabalho.

Quanto ao requisito satisfação com a polivalência do trabalho, 34% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a em seu trabalho. Outros 30% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Considerando a satisfação com a avaliação de seu desempenho, 47% dos respondentes que se sentem satisfeitos. Outros 20% nem satisfeitos nem insatisfeitos; 20% estão pouco satisfeitos. Analisando a responsabilidade no trabalho, 57% dos respondentes que se sentem satisfeitos.

Este é a terceira variável avaliada para identificar a QVT e aborda o uso ou desenvolvimento de capacidades. Dessa forma, os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos. Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos são: a autonomia; múltiplas habilidades, a perspectiva e informação, incluindo o conhecimento do trabalhador sobre do processo de trabalho como um todo, e o *feedback* de suas atividades.

Desta forma, os requisitos mais bem avaliados foram: autonomia; responsabilidade no trabalho e satisfação com a importância da tarefa/trabalho/atividade. Os requisitos a satisfação com a avaliação de seu desempenho e satisfação com a polivalência do trabalho, apesar de não terem comprometido toda a avaliação são os menos bem avaliados.

Oportunidades de trabalho

Ao longo do desenvolvimento das bases teóricas da pesquisa, o quarto fator apresentado por Walton é a oportunidade de crescimento e segurança. Abrange às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho.

Segundos os respondentes neste quesito a agencia, e as políticas do banco foram avaliada de forma menos positiva. O primeiro fator abordado foi referente à satisfação com a sua oportunidade de crescimento profissional às suas atividades de trabalho, onde 47% informaram que muito satisfeitos. Outros 20% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

No requisito treinamento, 44% informaram que se sentem nem satisfeitos nem insatisfeitos; 23% estão satisfeitos. Outro fator que foi possível analisar foi quanto a frequência com que ocorrem as demissões no trabalho, onde 46% se consideram nem satisfeitos nem insatisfeitos, 31% estão pouco satisfeitos, e 11% estão satisfeitos, 8% estão pouco satisfeitos; 4% muito insatisfeitos.

Considerando a satisfação com o incentivo ao estudo do funcionário pela empresa, na avaliação dos funcionários, 36% dos respondentes que se sentem insatisfeitos.

As menores avaliações foram em relação ao treinamento e as oportunidades e incentivo aos estudos. Apesar disto, a maioria dos funcionários se mostra satisfeita com as oportunidades de crescimento profissional oferecidas pela organização.

Integração social do seu trabalho

Nesta etapa da avaliação, procurou-se conhecer as opiniões sobre a as perspectivas de integração social na organização. Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho. Os fatores de influência deste critério são: preconceito; igualdade social; mobilidade social; companheirismo; senso comunitário; troca de informações.

Na pesquisa constatou-se que em relação ao requisito discriminação no trabalho, 48% dos respondentes que se sentem satisfeitos com a em seu trabalho. Outros 24% muito satisfeitos. Sobre o Relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, 46% dos respondentes afirmam que estão bastante satisfeitos. Outros 25% estão muito satisfeitos. Quanto ao requisito sobre comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, 38% dos respondentes afirmam que estão bastante satisfeitos. Outros 31% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 24% estão muito satisfeitos.

Em referência a satisfação valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho, 41% dos respondentes se mostram nem satisfeitos nem insatisfeitos; 28% satisfeitos.

Desta forma, item que foi menos bem avaliado foi em relação à ideias e iniciativas no trabalho. O trabalho bancário é por vezes bastante rotineiro o que vem de encontra a esta avaliação, pois serviços extremamente burocráticos e rotineiros

difícilmente conseguem modificações em curto prazo ou aceitam inovações sem um longo processo interno.

Constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho

O sexto fator é ligado ao Constitucionalismo, ou seja, como os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Conforme visto ao longo do referencial construído, constitucionalismo existe como uma forma de proteger os trabalhadores de ações arbitrárias. São leis e normas que resguardam a privacidade, a liberdade, equidade (o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores), e a igualdade perante a lei.

Nas respostas dos funcionários constatou-se que sobre o respeito aos direitos do trabalhador, 41% dos respondentes estão bastante satisfeitos com a forma como a organização atua. Outros 28% estão satisfeitos, 28% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Além disso, dos respondentes, 28% avaliaram que estão satisfeitos com a liberdade de expressão dada na organização. Outros 24% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 24% estão pouco satisfeitos.

Quanto às normas e regras do trabalho, 37% avaliaram que estão satisfeitos na organização. Outros 27% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 20% estão muito satisfeitos; e 17% pouco satisfeitos. Sobre o respeito à individualidade, 55% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 21% estão extremamente satisfeitos; 14% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 10% estão pouco satisfeitos.

Desta forma, apesar das avaliações serem em sua maioria positivas, os funcionários assinalam que é necessária ainda uma melhoria em relação a liberdade de expressão dada na organização as ideias dos profissionais, e melhorias em normas e regras do trabalho.

Espaço que o trabalho ocupa na vida

O sétimo fator é a relação entre o trabalho e vida do trabalhador. Constatou-se anteriormente na teoria desenvolvida que as experiências vivenciadas no trabalho

refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social.

Em destaque aparece a jornada de trabalho que pode constituir sérios problemas familiares. Aproveitar o tempo livre com atividades de lazer na presença de sua família, e não ter um desgaste físico grande são critérios para as avaliações deste requisito. Na pesquisa, constatou-se que a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar, 57% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 23% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 10% estão muito satisfeitos. Em relação à Influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer, 45% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 28% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 10% estão muito satisfeitos.

Sobre a satisfação com horários de trabalho e de descanso, 42% dos respondentes se mostram bastantes satisfeitos. Outros 24% muito satisfeitos; 17% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Conforme visto nas respostas, o trabalho exercido na agência está de acordo com as perspectivas dos funcionários. Desta forma, conforme as respostas da maioria; sobra tempo para a convivência familiar e lazer de uma forma satisfatória.

Relevância social e importância do trabalho

A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, e aproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda. Na pesquisa o primeiro item avaliado desta variável foi o orgulho de realizar o seu trabalho, 45% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Em relação à Imagem que esta empresa tem perante a sociedade, 48% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 7% estão pouco satisfeitos. A opinião dos respondentes sobre a Integração comunitária (contribuição com a sociedade) mostra que 45% estão bastante satisfeitos. Outros 27% muito satisfeitos; 21% estão nem satisfeitos nem

insatisfeitos. Quanto aos serviços prestados e a qualidade dos produtos, 52% dos respondentes se mostram bastante satisfeitos. Outros 21% muito satisfeitos.

Dos respondentes, 32% avaliaram que estão muito satisfeitos com a política de Recursos Humanos. Outros 29% estão satisfeitos; 29% nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Diante das respostas dos entrevistados para esta pesquisa, constata-se que a maioria tem orgulho de trabalhar na Organização. Acredita que o banco faz um bom programa social reconhecido. Desta forma infere-se que as ações sustentáveis e de responsabilidade social tem uma boa divulgação entre os funcionários que reconhecem a importância do banco para a sociedade. Também as políticas de RH da organização foram reconhecidas, e possuem a aprovação da maioria dos funcionários.

4.5 Situação de estresse e Síndrome de Burnout

Com as transformações no mundo do trabalho, entre as quais as referentes à tecnologia, aos estilos de gestão organizacional, à transitoriedade do emprego e ao crescimento na importância do setor de serviços no cenário econômico, constroem-se novas formas de organizar o trabalho e de relações do ser humano com o mesmo. Cargos com atribuições mais variadas e mais complexas, estruturas com menos níveis hierárquicos e mais responsabilidades na base da pirâmide e maior atenção à relação do trabalhador com o usuário demandam novas exigências de qualidade na execução das tarefas, mais qualificação e novas competências do trabalhador.

Sendo assim, o aparecimento de doenças relacionadas ao estresse laboral estão cada vez mais comuns.

A Síndrome de Burnout refere-se a uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho e faz com que as coisas já não tenham mais importância, qualquer esforço lhe parece ser inútil. Trata-se de um conceito multidimensional que envolve três componentes, que podem aparecer associados, mas que são independentes: a) exaustão emocional; b) despersonalização; e c) falta de envolvimento no trabalho.

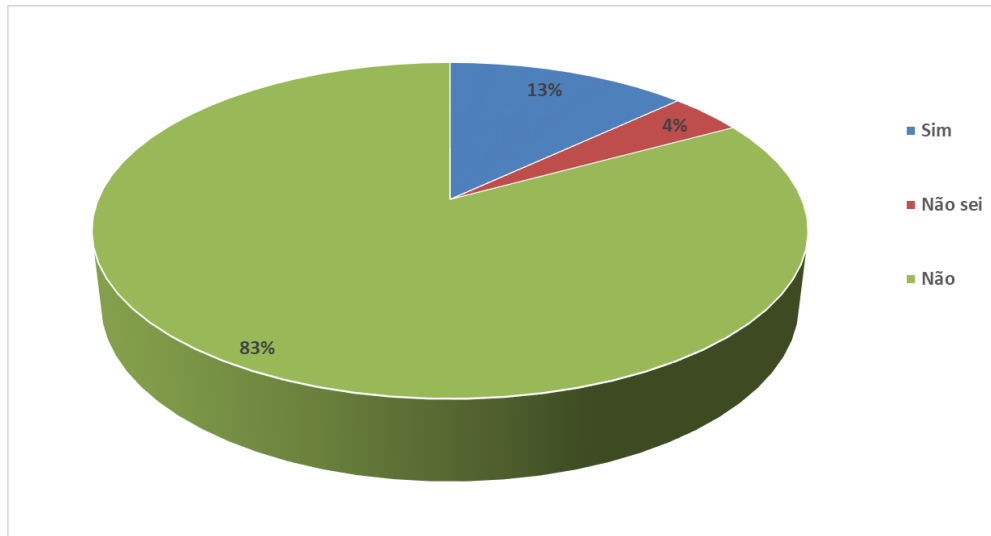


Gráfico 36 – Presença de Síndrome de Burnout

Fonte: dados da pesquisa

Assim, por último foi questionado se os respondentes tinham, em seu tempo de serviço no banco conhecido algum caso que envolvesse a Síndrome de Burnout. Conforme as respostas obtidas, apenas 12% dos entrevistados já tinham tido conhecimento da doença entre funcionários dessa organização.

Por fim, em relação à Síndrome de Burnout, apenas 12% dos entrevistados tiveram informações que colegas manifestarem a doença enquanto do exercício das atividades profissionais na organização. As respostas obtidas mostram que dados sobre a doença ainda são precários nas instituições em geral, e mesmo a população mais exposta a tal problema desconhece sua incidência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida se refere à percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Modificações atuais relacionam a qualidade de vida a associar conceitos diversos como à saúde física, a saúde psicológica (Estresse e Síndrome de Burnout), as relações sociais e o meio ambiente. Estes indicadores subjetivos também foram incorporados e juntamente com os indicadores objetivos estão relacionados à longevidade; saúde física e mental; satisfação com a vida; controle cognitivo; competência social; produtividade; status social; atividade; auto eficácia; renda; e continuidade de papéis sociais, ocupacionais e de relações informais. A pesquisa teve o objetivo principal de diagnosticar o nível de qualidade de vida existente em uma agência bancária em Belo Horizonte - Minas Gerais.

Como variáveis para esta análise foram selecionadas do Modelo de Walton: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso ou desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e vida; e relevância social.

Ao se investigar e analisar a percepção dos empregados da agência, no que se refere a estas variáveis no seu ambiente de trabalho foi possível identificar os critérios que impactam negativamente na QVT dentro da agência. Entre eles se destacou-se que de forma geral os respondentes se mostram satisfeitos com o trabalho que atualmente exercem, porém o estresse e as consequências das pressões vividas no trabalho são considerados fatores estressantes, sendo ainda que a uma das principais doenças ligadas a este desgaste, é conhecida apenas por 12% dos entrevistados, e que apenas esses tem algum tipo de conhecimento da doença entre funcionários dessa organização.

Na terceira variável avaliada para identificar a QVT foi arrazoadado sobre o uso ou desenvolvimento de capacidades pessoais para a realização do trabalho. Na agência existem diferentes postos de trabalho que possuem níveis diferenciados no de desenvolvimento do trabalho e das habilidades e conhecimentos. Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos são: a

autonomia; múltiplas habilidades, a perspectiva e informação, incluindo o conhecimento do trabalhador sobre do processo de trabalho como um todo, e o *feedback* de suas atividades. Os requisitos mais bem avaliados foram: autonomia; responsabilidade no trabalho e satisfação com a importância da tarefa/trabalho/atividade. Em contrapartida, os requisitos a satisfação com a avaliação de seu desempenho e satisfação com a polivalência do trabalho, apesar de não terem comprometido toda a avaliação são os menos bem avaliados.

Quanto à integração social do seu trabalho, o item que foi menos bem avaliado foi em relação à ideias e iniciativas no trabalho. O trabalho bancário é por vezes bastante rotineiro o que vem de encontro a esta avaliação, pois serviços extremamente burocráticos e rotineiros dificilmente conseguem modificações em curto prazo ou aceitam inovações sem um longo processo interno

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho, apesar das avaliações serem, em sua maioria positivas, os funcionários assinalam que é necessária ainda uma melhoria em relação à liberdade de expressão dada na organização as ideias dos profissionais, e melhorias em normas e regras do trabalho.

5.1 Limitações do estudo

A pesquisa ainda cumpriu o objetivo de identificar dos fatores que caracterizam os programas de QVT na agência selecionada para o estudo, descritos na introdução da análise de dados.

Em relação à Síndrome de Burnout, as respostas obtidas mostram que dados sobre a doença ainda são precários nas instituições em geral, e mesmo a população mais exposta a tal problema desconhece sua incidência.

Como limitação dessa pesquisa, entende-se que por se tratar de um estudo de caso em uma única instituição bancária seus resultados não podem ser generalizados.

5.2 Recomendações para estudos futuros

Infere-se, portanto, que no decorrer dos últimos anos, o trabalho ligado às atividades bancárias não se tornaram as melhores, porém não pioraram,

apresentando um nível de adequação as novas aspirações profissionais daqueles que trabalham na organização.

Apesar de reconhecidamente ser uma atividade estressante, a incorporação de novas tecnologias e a ergonomia adotada nas atuais agências tem contribuído de forma positiva para a melhoria das condições de trabalho dos bancários e diminuição do estresse.

Sugere-se como estudo futuro para complementação dessa pesquisa, a compreensão das melhorias no trabalho bancário ao longo da última década.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. *et al.* Avaliação do estresse ocupacional no cotidiano de policiais militares do Rio Grande do Sul. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, v. 13, n. 26, jul.-dez. 2017. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/viewFile/7206/pdf>>. Acesso em: dez. 2019.

ALMEIDA, Marcos; GUTIERREZ Gustavo; MARQUES, Renato. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas, de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP, 2012.

ANDRADE, T. *et al.* Síndrome de Burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. **Organ. Soc.**, Salvador, v. 19, n. 61, p. 231-251, jun. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198492302012000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: dez. 2019.

ARAÚJO, Paulo Cezar *et al.* Avaliação sobre qualidade de vida no trabalho entre os docentes de duas instituições de ensino superior: uma realidade no estado do Amazonas. **Revista Gestão & Sociedade**, v. 9, n. 23, p. 961-976, Maio/Agosto 2015. Disponível em: <<https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1931>> acesso em: jul. 2020.

AREIAS, Maria; COMANDULE, Alexandre. Qualidade de vida, estresse no trabalho e Síndrome de Burnout. In: VILARTA, R. **Qualidade de vida e fadiga institucional.** Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde.** Brasília-DF: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

CAVASSANI, Amarildo P.; CAVASSANI, Edlene B.; BIANZIN, Celestina C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. In: XIII SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Bauru, 2006. **Anais... SIMPEP**, 13, Bauru-SP, 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf>. Acesso em: 12/12/2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

COELHO, Jorge *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306-315, jan-mar 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000100005>. Acesso em: ago. 2020.

COSTA, F. P. **Fatores de pressão no trabalho gerencial: um estudo em uma grande usina siderúrgica brasileira.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, 2009.

DUARTE, Danyel; BORIN, Elaine; ALMEIDA, Mariza. A qualidade de vida no trabalho - QVT e sua influência na vida dos bancários. **Revista Polemica**. 2010. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/polemica/article/viewFile/2822/1949>>. Acesso em: dez. 2019.

DUTRA, Roseli de Fátima. Qualidade de vida no Trabalho: o caso de uma cooperativa médica de um hospital universitário mineiro. Dissertação de mestrado. Faculdade Novos Horizontes. **Revista Unihorizontes**. 2008. Disponível em: <<http://www.unihorizontes.br/mestrado2/comunicacao/>> acesso em: dez. 2019.

FELTON, J. S. Burnout as a clinical entity: its importance in health care workers. **Occupational Medicine**, v. 48, n. 4, p. 237-250, 1998. Disponível em: <<http://occmmed.oxfordjournals.org/content/48/4/237.full.pdf+html>> Acesso em: dez. 2019.

FERREIRA, Leonardo *et al.* Um estudo sobre síndrome do *burnout* em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro-BA. **Caderno de Cultura e Ciência**, Universidade Regional do Cariri – URCA, Ano XI, v.15, n.1, Out, 2016.

FERREIRA, M. Silva; DUTRA, F. Avaliação dos fatores psicossociais, saúde mental e capacidade para o trabalho em policiais militares de Uberaba/MG. **Revista Psicologia: Saúde Mental e Segurança Pública**, Belo Horizonte, v. 6, p. 133-151, jan./jun. 2017. Disponível em: <revista.policiamilitar.mg.gov.br/periodicos/index.php/psicologia/article/.../98/198>. Acesso em: dez. 2019.

FONTES, Leonardo. **Maslach Burnout Inventory**: general survey. Dissertação (mestrado). Universidade Vale do Rio Sinos – UNISINOS, 2017. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/6761/Leonardo%20Lopes%20Fontes_.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 08/12/2019.

FORESTO, D. R.; SOUZA, J. L. E. de. Síndrome de Burnout: indicadores em enfermeiros da atenção primária. **Revista Funec Científica – Multidisciplinar**, Santa Fé do Sul (SP), v. 3, n. 5, p. 110-21, jan./dez. 2014. Disponível em: <[http://seer.funecsantafe.edu.br/index.php?journal=rfc&page=article&op=view&path\[\]=1590&path\[\]=PFD](http://seer.funecsantafe.edu.br/index.php?journal=rfc&page=article&op=view&path[]=1590&path[]=PFD)>. Acesso em: 05/12/2019.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4. ed. 6. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.

FREITAS, Andre; SOUZA, Rennata. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v. 4, n. 2, p.136-154, maio a agosto de 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em: 10/12/2019.

GIL, Antônio C. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2006.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

JARDIM, Luma Sardelari; CARRARO, Nilton Cezar. Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Julho de 2019. Disponível em: <<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/empregabilidade-setor-bancario.html>>. Acesso em: 11/12/2019.

KLUTHCOVSKY, Ana Cláudia G. C.; TAKAYANAGUI, Angela M. M. Qualidade de vida: aspectos conceituais. **Revista Salus**. Guarapuava-PR. jan./jun. 2007. Disponível em: < http://www.observatorionacionaldoidoso.fiocruz.br/biblioteca/_artigos/12.pdf>. Acesso em: 12/12/2019.

REDE BRASIL ATUAL. **Trabalho**. Tecnologia no setor bancário aumenta lucro, causa demissões e não reduz tarifa. 2017. Disponível em: <<https://www.redebrasilatual.com.br/trabalho/2017/08/tecnologia-no-setor-bancario-aumenta-lucro-causa-demissoes-e-nao-reduz-tarifa/>>. Acesso em: 11/12/2019.

LIMA, Lucimara. Estresse no ambiente de trabalho: risco à Síndrome de Burnout em profissionais bancários da cidade de Santarém-PA. **Revista de Publicação Acadêmica da Pós-Graduação do IESPES**, p. 94-103. 2013.

MACIEL, Hellton; COSTA, Maria. Modernas práticas de gestão do setor bancário brasileiro e seus impactos sobre os trabalhadores. In: XXXVIII ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, Rio de Janeiro, 2014. **Anais...** ENANPAD, 38, Rio de Janeiro: ANPAD. Disponível em:< http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR176.pdf > acesso em: jul. 2020.

OLIVEIRA, Mariane P.; MALAGOLLI, Guilherme A. O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, v. 13, n. 1, p. 39-52, 2016. Disponível em: <<https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/124>> Acesso em: 15/04/2020.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MYERS, D. G. **Psicologia**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

NERI, A. Desenvolvimento e envelhecimento: perspectivas biológicas, psicológicas e sociais. In: NERI, A. L. **Velhice e qualidade de vida na mulher**. Campinas: Papiрус: 2001.

NEVES, Vanessa; OLIVEIRA, Aurea; ALVES, Priscilla. Síndrome de Burnout: impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional. **PSICO**, v. 45, n. 1, p. 45-54, jan.-mar. 2014. Disponível em:<

<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/12520>>
 acesso em: jun. 2020.

PAIVA, Kely C. M. de; FERREIRA, Jesuína M. P.; PARENTE, Arthur G. C.; ROCHA, Michelle de S. Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout: estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais. **Revista FSA**, Teresina, v. 16, n. 2, art. 15, p. 272-295, mar./abr. 2019.

PEDROSO, Bruno *et al.* Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 21, n. 2, p. 285-301, 2014. Disponível em:<
https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2014000200006&script=sci_abstract&tIng=pt> acesso em: jun. 2020.

PERREIRA, Ana Maria. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2012.

REIS JUNIOR, D. R. Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário. Dissertação [Mestrado] Engenharia de Produção do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – **Repositório UTFPR** - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. 2008. Disponível em: <
<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertacao.pdf>>
 Acesso em: 10/12/2019.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro. 14 ed, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed., Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, Juliana; NAVARRO, Vera. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, mar.-abr. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt_03.pdf>. Acesso em: 08/12/2019.

SILVA, Julio; FERREIRA, Victor; COSTA, Débora. Estudo sobre estresse em uma instituição bancária. In: XII SEGET. **Anais...** 2016. Disponível em:<
<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/15022153.pdf>> acesso em: dez. 2019.

SPECTOR, P. E. Psicologia da saúde ocupacional. In: SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, p. 294-324, 2012.

TELES, Gabriela C.; SANTOS, Luiza B. dos; COZERO, Paula T. Assédio moral organizacional e adoecimento de trabalhadores: o caso do HSBC em Curitiba. In: ALLAN, N. A.; GIZZI, J. S. B.; COZERO, P. T. (Orgs.). **Assédio moral organizacional**: as vítimas dos métodos de gestão nos bancos. Bauru: Canal6, p. 51-74, 2015.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 38, 2001. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 10/12/2019.

VILLAR, Thereza. **Sintomas *burnout***. 2011. Disponível em: <<http://therezavillar.com.br/>> Acesso em: dez. 2019.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15, 1, p. 11-21, 1973.

WROLI, Rodolfo. **Número de bancários doentes dispara em oito anos**. 2019. Disponível em: <<https://spbancarios.com.br/02/2019/numero-de-bancarios-doentes-dispara-em-oito-anos>>. Acesso em 09/12/2019.

ZILLE, Luciano. **O estresse no trabalho uma análise teórica de seus conceitos e suas interrelações**. 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/304428702_O_estresse_no_trabalho_um_a_analise_teorica_de_seus_conceitos_e_suas_inter_relacoes> acesso em: dez. 2019.

APÊNDICES

Apêndice A - Questionário da pesquisa

Avaliação da qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua qualidade de vida no trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito (a), em relação a vários aspectos do seu trabalho nas últimas duas semanas. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com seu trabalho?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com seu trabalho, comparado com o de seus colegas?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação às condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao uso das capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Em relação às oportunidades no trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?				
Nada	Pouco	Médio	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

4.3 Em relação às situações e a freqüência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?				
---	--	--	--	--

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?				
Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Bastante satisfeito	Extremamente satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à Síndrome de Burnout no seu trabalho:

Você já teve conhecimento sobre a Síndrome de Burnout no seu trabalho:				
Sim		Não		Não sei responder

Muito obrigada por sua participação.

Apêndice B - Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado(a) Sr(a).

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada “Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos trabalhadores bancários sobre os fatores relacionados à satisfação no trabalho em uma agência bancária”, desenvolvida pela aluna Camila Fernanda Gomes Dias, na Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, como requisito do curso de Especialização em Gestão Estratégica que ela está realizando, e cuja pesquisa sou seu orientador.

Após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar. Sua participação não é obrigatória, sendo certo, ainda, que, a qualquer momento, você poderá desistir de sua participação, retirando seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência.

Será emitida cópia deste termo, na qual constam o telefone e e-mail do professor orientador da referida aluna. Por meio desses contatos, você poderá esclarecer dúvidas sobre a pesquisa conduzida pela aluna.

NOME DA PESQUISA: “Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos trabalhadores bancários sobre os fatores relacionados à satisfação no trabalho em uma agência bancária”
 ORIENTADOR RESPONSÁVEL: Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira
 TELEFONE: (31) 3409-7244 / E-MAIL: victornss@face.ufmg.br

Esta pesquisa tem como objetivo geral:

A sua participação consiste em fornecer informações sobre a sua opinião sobre aspectos do seu trabalho, e sua relação com as novas tecnologias bancárias. Essa participação irá ocorrer por meio de entrevista, realizada a partir de um roteiro previamente elaborado, utilizado em local, data e horário previamente acordado entre as partes, podendo, caso necessário, ocorrer gravação em áudio.

Note-se que não se observa nenhum risco físico ou psíquico para o(a) participante, por se tratar de pesquisa que não envolverá o uso de quaisquer procedimentos ou técnicas de exame, de avaliação, ou de teste experimental.

O(A) participante dessa pesquisa não arcará com nenhum gasto decorrente da sua participação, assim como não haverá nenhuma gratificação devida à sua participação na pesquisa.

Serão garantidos o anonimato e o sigilo total das informações fornecidas, e os resultados finais da pesquisa serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos.

Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira

✂-----

Consentimento de Participação em Pesquisa

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, por meio de entrevista, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder do Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira, professor da Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, com o objetivo de realizar a pesquisa intitulada “Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos trabalhadores bancários sobre os fatores relacionados à satisfação no trabalho em uma agência bancária” conduzida pela aluna Camila Fernanda Gomes Dias. Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade. Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Belo Horizonte, _____ de Setembro de 2019.

Assinatura da participante: _____

Contato do orientador responsável: Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira

Telefone: (31) 3409-7244 / E-Mail: victornss@face.ufmg.br