

XI CODS

COLÓQUIO DE ORGANIZAÇÕES, DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

BELÉM-PA, 10 E 11 DE NOVEMBRO

FATORES QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA

AUTORIA

Daylana Almeida de Oliveira Lopes

E-mail: daylana.almeida22@gmail.com

Instituição de filiação: Faculdade Estácio do Pará

Keila Regina Mota Negrão

E-mail: keilanegrao@yahoo.com.br

Instituição de filiação: Faculdade Estácio do Pará

Klêner Kleni Costa Bryto

E-mail: macklener@gmail.com

Instituição de filiação: Faculdade Estácio do Pará

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo identificar os principais fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho de uma agência bancária. A base teórica compreende, entre outros autores, os estudos de Ferro (2012) e Chiavenato (2014). Foi realizado estudo exploratório, com entrevista e posterior aplicação de questionário formulado no google forms para os colaboradores de uma agência do Banco Itaú em Belém-PA. Participaram da pesquisa 95% dos colaboradores da instituição e os resultados demonstraram que segundo a perspectiva de Ferro (2012), fatores econômicos, sociais, organizacionais e biológico influenciam diretamente a qualidade de vida no trabalho, destacando que entre os fatores econômicos, a organização estudada precisa ter uma atenção especial quando ao sentimento de falta de estabilidade no ambiente de trabalho que pode representar uma variável com indicadores que afetem negativamente a qualidade de vida no trabalho. Na perspectiva de Chiavenato (2014) os fatores que mais se destacaram e interferem diretamente na qualidade de vida dos colaboradores da agência estudada foram: satisfação com o trabalho executado, reconhecimento pelos resultados alcançados, salário percebido e benefícios auferidos. Esses fatores, jamais devem ser deixados de lado nos planejamentos estratégicos de curto e longo prazo da organização estudada.

Palavras-chave: qualidade de vida; ambiente de trabalho; agência bancária.

Eixo Temático: Jovens Pesquisadores

1. INTRODUÇÃO

A temática qualidade de vida no trabalho (QVT) tem se destacado nas últimas décadas e vem sendo debatida nos meios acadêmicos desde os anos 50 (OSAK, 2015). A QVT pode ser entendida como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho (DE LIMA e BAGGIO, 2018). Nesse sentido, as condições do trabalho refletem na qualidade, na produtividade laboral e na vida do funcionário, e os efeitos da desmotivação no trabalho, podem gerar grandes problemas para as empresas e instituições e para o próprio funcionário, influenciando em sua qualidade de vida.

O modelo de gestão do setor bancário, normalmente trabalha com prazos determinados, fazendo com que as instituições financeiras públicas e privadas busquem por melhores índices de eficiência, no entanto, isso tem ocasionado o surgimento do estresse no cotidiano do trabalho bancário. O serviço em uma instituição financeira é caracterizado pelo trabalho imaterial e também tem sido muito afetado pelas transformações no mundo do trabalho, sendo um dos setores mais prejudicados pelas mudanças concedidas pela globalização, resultando em aumento das cobranças por metas, redução do número de vagas no setor, rotinas de trabalhos excessivos, aumento de estresse, mudança no ambiente organizacional e nas atividades desempenhadas e a exigência de colaboradores cada vez mais eficientes, com múltiplas habilidades para a realização de serviços e relacionamentos interpessoais, além de qualificações constantes (SEGOBIA E SILVA, 2018).

Diante disso, a preocupação com o bem-estar do colaborador bancário tem aumentado, focando na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pois o sucesso da instituição depende muito do desempenho dos colaboradores que nela trabalham. Desta forma há um aumento na insegurança da credibilidade da manutenção dos cargos no setor bancário, que ocasiona ansiedade, sensação de perda de competência e instabilidade desencadeando situações de estresse. A pressão por resultados maiores condiciona os funcionários a focarem prioritariamente no alcance das metas propostas, prejudicando as relações interpessoais e um melhor clima organizacional, o que causa maior rotatividade e diminuição da qualidade de vida no trabalho em empresas privadas (MATTANA e GRANDO, 2015).

Nos últimos anos, as instituições financeiras implantaram tecnologias que modificaram totalmente seus processos, levando à otimização do tempo e ao

aumento dos lucros, submetendo os bancários a longas e cansativas jornadas de trabalho. Os funcionários passaram a ser compelidos pela alta gerência a persuadir os clientes para utilizar um canal de atendimento automatizado (MARTINS, 2016), o que melhorou a agilidade do atendimento aos clientes, porém, aumentaram as demandas internas de trabalho dos funcionários. Com as grandes transformações no cenário mundial, o setor financeiro sofre grande impacto no que se refere às exigências físicas e mentais dos trabalhadores (SEGOBIA E SILVA, 2018).

O segmento bancário está entre as áreas de serviço que muito tem contribuído para o desenvolvimento socioeconômico mundial, porém faz-se necessário saber como está a qualidade de vida dos colaboradores dessas organizações. Nesse sentido, esta pesquisa pretende responder a seguinte questão: quais são os fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma agência bancária?

Para responder a esse questionamento, foi realizado um estudo de caso em uma Agência do Banco Itaú em Belém-PA. Dessa forma, o objetivo geral deste estudo é identificar os principais fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma agência do Banco Itaú localizada em Belém-Pará.

Este trabalho é importante devido à necessidade de visualização de um modelo de gestão para a melhoria da qualidade de vida do trabalhador de agências bancárias. A presente pesquisa, também pode oferecer sugestões que sirvam de base para auxiliar na tomada de decisões a respeito da política de gestão de pessoas de cada organização, facilitando os processos de gestão, proporcionando aumento de produtividade, melhora no desempenho, no clima organizacional e na imagem institucional da empresa.

O método utilizado foi estudo exploratório, com uma etapa de entrevista para identificação dos cargos da empresa e número de funcionários e uma outra etapa com aplicação de questionário elaborado no google forms aos colaboradores da empresa para identificação dos fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho.

O presente trabalho apresenta além desta introdução, a revisão bibliográfica com a fundamentação teórica que serviu de base para o estudo, seguida dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, os resultados encontrados e as considerações finais.

2 FATORES QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Passos e Cruz (2015), a qualidade de vida no trabalho (QVT) é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização.

A QVT pode ser entendida, também, como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho (DE LIMA e BAGGIO, 2018).

O conceito de QVT vem mudando com o tempo, devido às influências dos fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam na cultura e no clima organizacional, influenciando no bem-estar do trabalhador (PASSOS E CRUZ, 2015). No quadro 1 são apresentadas as concepções evolutivas da Qualidade de Vida no Trabalho e as principais características ou visões no decorrer dos tempos.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

PERÍODO	CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICA OU VISÃO
1959 - 1972	QVT como uma variável	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
1969 - 1974	QVT como uma abordagem	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
1972 - 1975	QVT como um método	QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento do cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
1975- 1980	QVT como um movimento	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização.
1979- 1982	QVT como tudo	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
Futuro	QVT como nada	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Adaptado de Passos e Cruz, 2015.

O bem-estar no ambiente laboral proporcionava uma maior qualidade de vida. Entretanto, de acordo com Carvalho et al. (2013), a globalização acabou obrigando as empresas a se tornarem mais competitivas, investindo em novas máquinas e tecnologias. Estas mudanças promoveram diversas reflexões dos empresários, onde eles começaram a perceber que as pessoas são as responsáveis pelos resultados obtidos e então o capital humano e intelectual passou a ser vistos como os bens mais valiosos das empresas.

Diante da valorização das pessoas como recursos, surge uma nova preocupação, considerar os indivíduos como seres humanos que possuem personalidades, objetivos e expectativas particulares (CARVALHO et al., 2013).

A implantação da Gestão de Qualidade de Vida em uma empresa é uma ferramenta essencial para identificar a importância dos funcionários para uma organização. Os programas de qualidade de vida no trabalho têm como finalidade proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens favoráveis a satisfação de todos aqueles inseridos na organização (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Segundo Chiavenato (2014), pesquisas apontam que a ausência de motivação, falta de atenção, baixa produtividade e alta rotatividade dentro de uma empresa estão relacionadas com a falta de Qualidade de Vida no Trabalho e a um Clima Organizacional inadequado.

Barbosa (2014) ressalta também, que não há Qualidade de Vida no Trabalho sem qualidade plena ou, em outras palavras, sem que a organização seja boa. A qualidade tem a ver, em sua essência, com a cultura da organização. São especialmente os “valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa – empregado” (MATOS, 1997, p. 40).

A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha empresas e pessoas como um todo. Infere-se, dessa forma, que a qualidade de vida no trabalho é a junção de vários elementos que possibilitam a estabilidade e satisfação do ser humano no que se refere ao seu estado de bem-estar não só físico, mas também social e psicológico (BASSO, 2017).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Para responder à questão de pesquisa deste trabalho e atingir o objetivo geral, foi realizado um estudo exploratório (VERGARA, 2006), com os colaboradores de uma

agência do Banco Itaú que possui 6.814 cliente entre correntistas, poupadores e cartonistas.

O estudo ocorreu em duas etapas: na primeira etapa foi realizada visita pré-agendada à agência bancária objeto do estudo para entrevista semi-estruturada com a gerente da unidade para solicitação de autorização da pesquisa, identificação da quantidade de colaboradores e suas funções na agência, além da disponibilização de contato para envio do questionário da pesquisa; a segunda etapa compreendeu o envio aos colaboradores, via WhatsApp, do questionário de pesquisa, elaborado com perguntas fechadas utilizando a ferramenta googleforms. O questionário foi organizado em cinco blocos. O primeiro bloco contemplava perguntas para identificação do perfil do entrevistado, buscando informações sobre: gênero, idade, estado civil, escolaridade, função exercida e tempo de trabalho na unidade. Os blocos 2, 3, 4 e 5, foram elaborados com frases afirmativas sobre os fatores e variáveis apontadas por Ferro (2012), conforme quadro 3, e respostas configuradas em escala likert de 5 pontos que vai do Discordo Totalmente (1) ao Concordo Totalmente (5).

Quadro 3 – Questões norteadoras do instrumento de pesquisa

FATORES	VARIÁVEIS	AFIRMAÇÕES
Econômico	Compensação justa	Minha remuneração é justa para as atividades que executo.
	Equidade salarial	A organização possui equidade salarial de acordo com as funções.
	Recompensas	As recompensas oferecidas pela organização contribuem para a melhoria de minha qualidade de vida.
	Estabilidade de emprego	Considero que possuo estabilidade na empresa.
Social	Significância da tarefa	Minhas atividades são importantes para a sociedade.
	Direitos trabalhistas	Meus direitos trabalhistas são respeitados.
	Valorização do cargo	Tenho orgulho da minha atividade profissional.
	Relações pessoais	Tenho bons relacionamentos interpessoais com superiores e subordinados.
Organizacional	Ambiente físico seguro e saudável	Considero o ambiente de trabalho seguro.
	Jornada de trabalho	O horário de trabalho é compatível com o número de atividades desenvolvidas.
	Identidade da tarefa	Me identifico satisfatoriamente com as tarefas que executo.

	Desenvolvimento das habilidades	A organização possibilita a construção de uma carreira e/ou avanço salarial.
Biológico	Capacidade de trabalho	Tenho saúde física e mental para o exercício da atividade.
	Tempo de repouso	Meu horário de repouso é respeitado.
	Assistência	A organização disponibiliza assistência médica / terapêutica.
	Satisfação com o trabalho	Sinto-me satisfeito com o meu trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Ferro (2012)

Do total de 20 colaboradores, 19 participaram da pesquisa, representando 95% do total da população. O tratamento dos dados foi realizado pela ferramenta google forms, utilizando análise estatística descritiva dos achados apresentados a seguir.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Os resultados oriundos da primeira etapa da pesquisa estão organizados no quadro 4, onde são apresentadas as funções dos colaboradores e suas atividades. Também é possível observar no quadro 4 a quantidade de colaboradores de acordo com a função, destacando que as funções de gerente geral comercial, gerente operacional, gerente de relacionamento, supervisor, agente comercial I e II e caixa, são funções efetivas da empresa; e os estagiários, aprendiz, segurança e serviços gerais fazem parte do quadro de colaboradores com contratados.

Quadro 4 – Relação de colaboradores e funções da agência bancária objeto deste estudo

FUNÇÕES (Nº DE COLABORADORES)	ATIVIDADES
GERENTE GERAL COMERCIAL (1)	Gerencia e conduz as atividades comerciais junto aos clientes nas agências, liderando e desenvolvendo as equipes comerciais, orientando e direcionando os esforços no cumprimento das metas, resultados e na implementação da política comercial, através de diretrizes e planos de negócios conforme o planejamento estratégico da instituição, visando à maximização dos resultados, maior rentabilidade das agências e satisfação do cliente.

GERENTE OPERACIONAL (1)	Gerencia a equipe operacional; Acompanhar o funcionamento e a manutenção das instalações da agência; verificar aspectos que impactam diretamente no atendimento a clientes. Motivar equipes de vendas de produtos e serviços, tendo em vista o atingir as metas.
GERENTE DE RELACIONAMENTO (1)	Gerenciar carteiras pessoa física e jurídica, desenvolvendo e implementando ações por cliente, produto e serviços.
SUPERVISOR (1)	Coordenação da equipe operacional; Controle de numerário de agência e caixas eletrônicos.
AGENTE COMERCIAL I E II (3)	Contribuir para a excelência dos serviços de atendimento prestados aos clientes e comercialização de produtos.
CAIXA (6)	Prestar atendimento a usuários de serviços bancários; realizar operações de caixa; fornecem documentos aos clientes e executam atividades de cobrança; administrar fluxo de malotes.
ESTAGIÁRIO / APENDIZ (4)	Acompanhar colaboradores com objetivo de entender os processos da rede de agências; desenvolver habilidades para atuação na área comercial.
SEGURANÇA (2)	Segurança interna e externa da agência.
SERVIÇOS GERAIS (1)	Limpeza geral das áreas da agência.

O perfil dos 95% (19) colaboradores que participaram a pesquisa, foi identificado no primeiro bloco de perguntas do questionário (etapa 2), e os resultados apontaram que a maioria dos colaboradores são representados pelo gênero feminino (58%), a maioria solteiros (63%), na faixa etária entre 19 a 29 anos de idade (47%). Mais da metade (53%) possuem graduação, seguido de 26% com pós-graduação. Quanto ao tempo de serviço 42,6% informaram que possuem acima de 5 anos na unidade, 5% de 3 a 5 anos, 32% de 1 a 3 anos e 21% com menos de 1 ano de atividades na empresa.

Quanto aos fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da agência bancária, os resultados são apresentados a seguir, de acordo com o fator e variáveis apresentados no quadro 3.

Vale destacar que para análise dos dados optou-se por apresentar os dados focados nos resultados positivos oriundos das opções concordo totalmente (5) ou concordo parcialmente (4), e nos resultados negativos de discordo totalmente (1) ou discordo parcialmente (2). O item não concordo nem discordo (3), permaneceu como item neutro e, portanto, não utilizado como resultado conclusivo para análises.

4.1 Fatores Econômicos

No que se refere a variável compensação justa, dos 95% de colaboradores que participaram da pesquisa, 63% consideram que a remuneração que recebem é justa para as atividades que desenvolvem, apenas 15,8% discordam dessa afirmação.

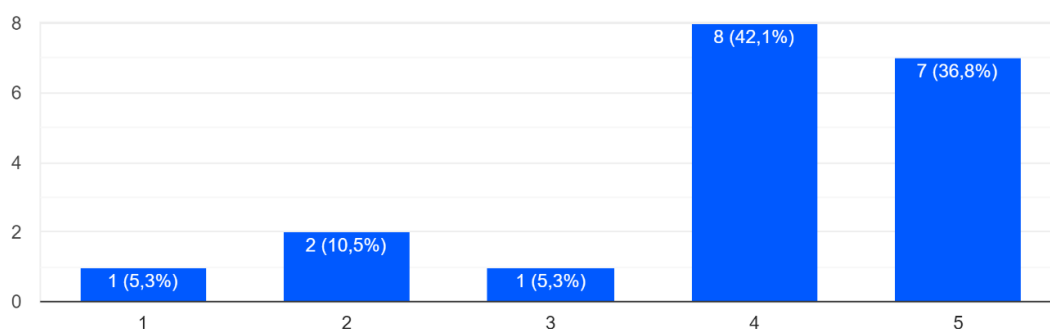
Quando questionados se concordam que a organização possui equidade salarial de acordo com as funções, 74% concordaram com essa afirmação, somente 10% discordaram.

Ao avaliarem se as recompensas oferecidas pela organização contribuem para a melhoria da sua qualidade de vida no trabalho, 79% apontaram respostas positivas, 16% negativas, como apresentadas no gráfico 1, arredondando os resultados.

Gráfico 1 - As recompensas contribuem para a qualidade de vida no trabalho.

As recompensas oferecidas pela organização contribuem para a melhoria de minha qualidade de vida.

19 respostas

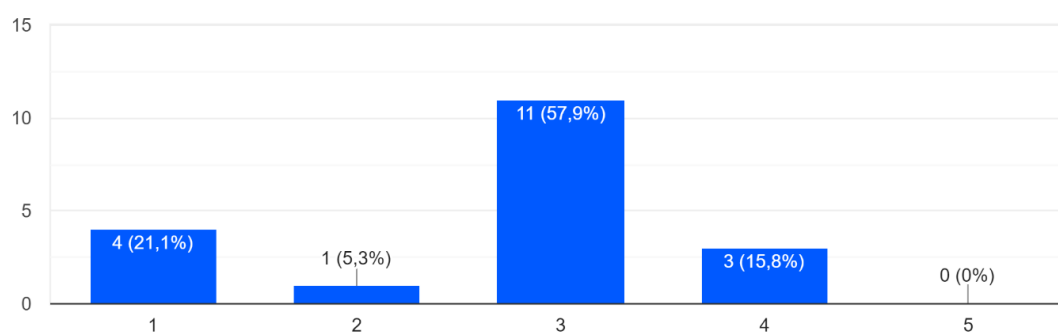


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quando questionados se consideram que possuem **estabilidade de emprego**, somente 16% concordaram ainda que parcialmente com a afirmação, a maioria não considera que possui estabilidade na empresa ou tem dúvida quanto a essa questão, conforme dados apresentados no gráfico 2, arredondando os resultados.

Gráfico 2 – A estabilidade na empresa contribui para a qualidade de vida no trabalho
Considero que possuo estabilidade na empresa.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Os Fatores Econômicos (FERRO, 2012) apontaram que compensação justa, equidade salarial e sistemas de recompensa contribuem para qualidade de vida no trabalho e o sentimento de falta de estabilidade no emprego pode ser um fator prejudicial à qualidade de vida no trabalho, para os colaboradores da empresa pesquisada. Para Kops et al (2013), a QVT tem como um dos principais objetivos, levantar alternativas para a manutenção de ambientes de trabalho saudáveis para as pessoas, tendo como consequência maior a qualidade e a produtividade.

4.2 Fatores Sociais

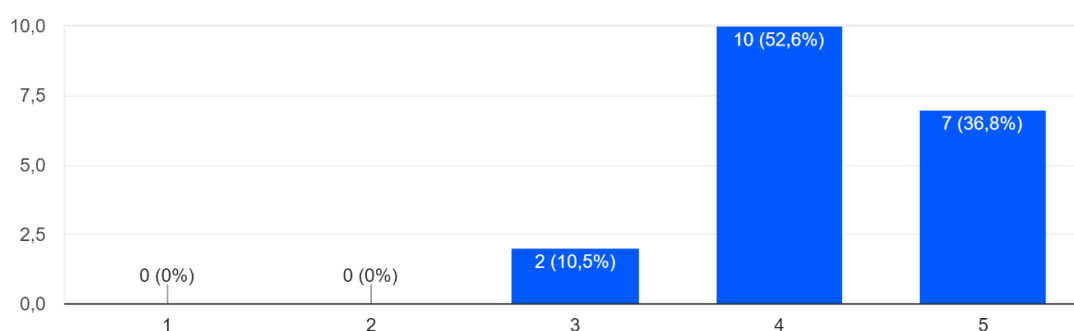
Quanto aos fatores sociais, no que se refere a variável significância da tarefa, 84%, portanto, a maioria, considera que suas atividades são importantes para a sociedade, não havendo nenhuma indicação para o item discordo totalmente.

Ao serem indagados se seus direitos trabalhistas são respeitados, 74% confirmaram que possuem seus direitos respeitados na empresa, também não havendo nenhuma indicação para o item discordo totalmente.

Sobre a variável valorização do cargo, a grande maioria, 90% concordaram que têm orgulho da sua atividade profissional. Neste item, ninguém se posicionou em

discordância, seja parcial ou totalmente, como apresentado do gráfico 3, arredondando os resultados.

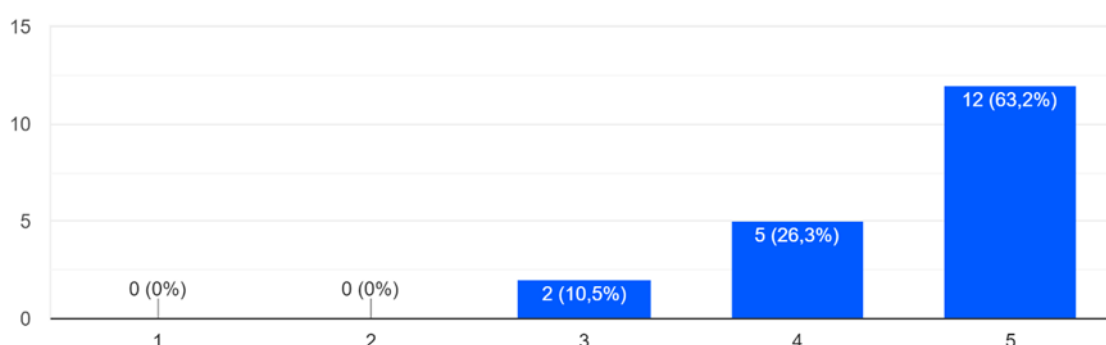
Gráfico 3 – A valorização do cargo contribui para a qualidade de vida no trabalho
Tenho orgulho da minha atividade profissional.
19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Situação parecida ocorreu com a variável relações pessoais, ao serem questionados se possuíam bons relacionamentos interpessoais com superiores e subordinados, 89,5% afirmaram concordar, também não havendo posicionamento de discordância, seja parcial ou totalmente, conforme apresentado no gráfico 4, arredondando os resultados.

Gráfico 4 – As relações pessoais contribuem para a qualidade de vida no trabalho
Tenho bons relacionamentos interpessoais com superiores e subordinados.
19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Para os Fatores Sociais (FERRO, 2012), todas as variáveis (significância da tarefa, direitos trabalhistas, valorização do cargo e relações pessoais) relacionadas aos Fatores Sociais, apresentaram resultados positivos e que contribuem para a qualidade de vida no trabalho. Esses resultados corroboram com Barbosa (2014) que ressalta que não há Qualidade de Vida no Trabalho sem que a organização seja boa.

4.2 Fatores Organizacionais

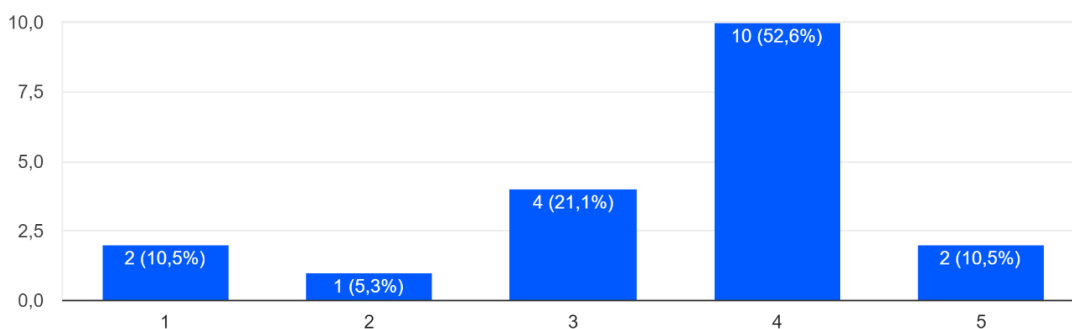
Sobre os fatores organizacionais, quanto à variável ambiente físico seguro e saudável, 53% concordaram que consideram o ambiente de trabalho seguro, nenhuma resposta foi apresentada como descordo totalmente para este item.

Quando questionados se o horário de trabalho é compatível com o número de atividades desenvolvidas, caracterizando assim os resultados para a variável jornada de trabalho, 63% responderam que concordam e 16% discordaram dessa afirmação, conforme apresentado no gráfico 5, arredondando os resultados.

Gráfico 5 – A jornada de trabalho contribui para a qualidade de vida no trabalho

O horário de trabalho é compatível com o número de atividades desenvolvidas.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

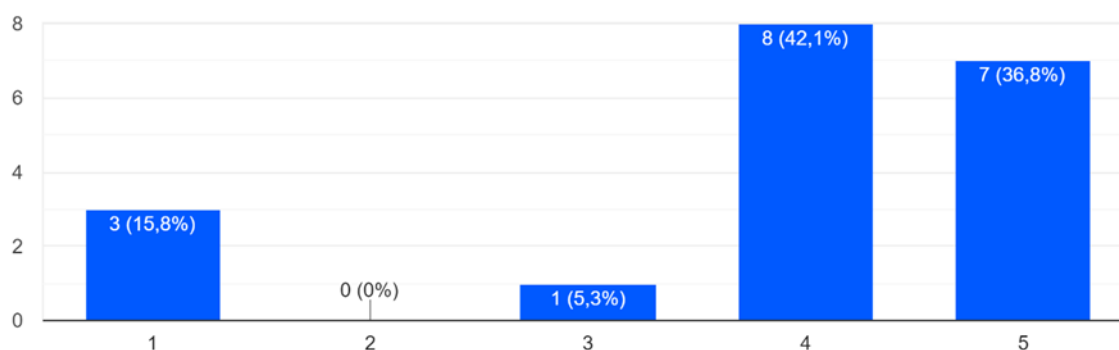
Ao serem questionados sobre a identidade da tarefa, a maioria, ou seja 63% apresentaram respostas de concordância com a identificação satisfatória com as atividades exercidas, não apresentando nenhuma resposta para o item descordo totalmente.

No que se refere à variável desenvolvimento das habilidades, ao analisarem se a organização possibilita a construção de uma carreira e/ou avanço salarial, 79% concordaram e 16% discordaram, esse resultado de discordância pode ter partido dos

colaboradores que trabalham como serviços prestados e que, portanto, não fazem parte do quadro de colaboradores, conforme apresentado no gráfico 6, arredondando os resultados.

Gráfico 6 – A jornada de trabalho contribui para a qualidade de vida no trabalho
A organização possibilita a construção de uma carreira e/ou avanço salarial.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Todos os Fatores Organizacionais (FERRO, 2012) relacionados a: ambiente físico e seguro, à jornada de trabalho, à identidade da tarefa e ao desenvolvimento das habilidades, se mostraram positivo quanto a avaliação de qualidade de vida no trabalho, para a organização estudada. O modelo de QVT desenvolvido por Walton e descrito por Fernandes (1996), afirma que a QVT leva em conta fatores que cobrem desde as necessidades básicas do trabalhador até as condições da organização, considerando aspectos tanto intra quanto extra-organizacional. Compactuando também com a perspectiva de Kops et al (2013), os quais entendem que a QVT tem como um dos principais objetivos, levantar alternativas para a manutenção de ambientes de trabalho saudáveis para as pessoas, tendo como consequência maior a qualidade e a produtividade.

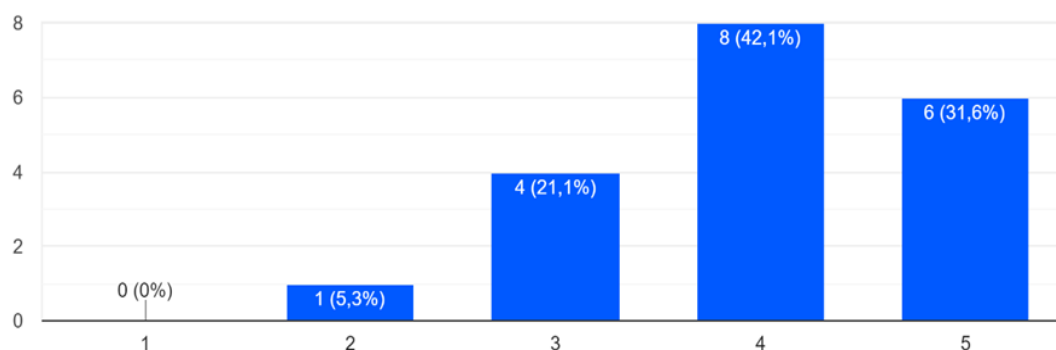
4.3 Fatores Biológicos

Relativo aos fatores biológicos a variável referente a capacidade de trabalho, investigada com a afirmação: tenho saúde física e mental para o exercício da atividade, apresentou-se favorável com 63% de respostas em concordância e nenhuma discordando totalmente.

Quanto ao tempo de repouso (gráfico 7), 74% concordaram que seu horário de repouso é respeitado, também sem nenhuma escolha para a opção discordo totalmente.

Gráfico 7 – O tempo de repouso contribui para a qualidade de vida no trabalho
Meu horário de repouso é respeitado.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

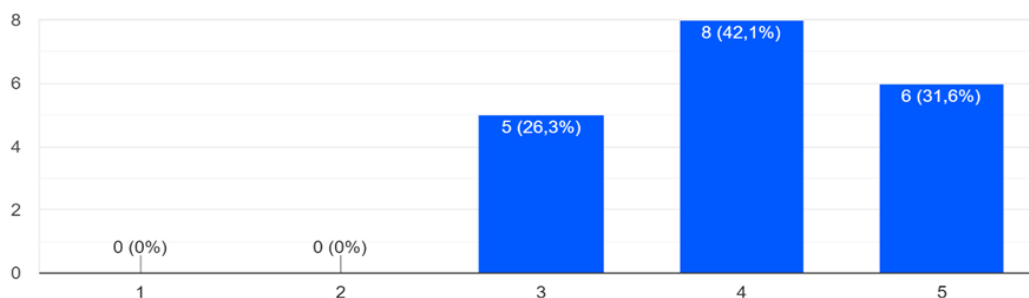
Sobre a variável assistência 74% afirmaram concordando que a organização disponibiliza assistência médica e terapêutica.

E quanto à satisfação no trabalho (gráfico 8), 74% confirmaram estar satisfeitos com o trabalho, não sendo registrada nenhuma ocorrência nas opções discordo totalmente ou discordo parcialmente.

Gráfico 8 – A satisfação com o trabalho contribui para a qualidade de vida no trabalho

Sinto-me satisfeito com o meu trabalho.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

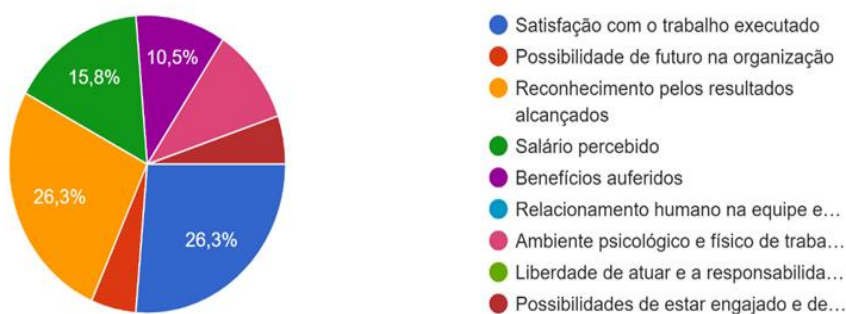
Para os Fatores Biológicos (FERRO, 2012) relacionados a: capacidade de trabalho, tempo de repouso, assistência e satisfação com o trabalho, todos se mostraram positivo quanto a avaliação de qualidade de vida no trabalho, para a organização estudada. Esses dados reforçam o pensamento de Basso (2017) quando infere que a qualidade de vida no trabalho é a junção de vários elementos que possibilitam a estabilidade e satisfação do ser humano no que se refere ao seu estado de bem-estar não só físico, mas também social e psicológico.

Dentre os fatores apontados por Chiavenato (2014) sobre a qualidade de vida no trabalho, o gráfico 9, apresenta, de maneira geral, os fatores que mais se destacaram nas respostas dos colaboradores da agência bancária pesquisada.

Gráfico 9 – Fatores segundo Chiavenato que contribuem para a qualidade de vida no trabalho

Dentre as alternativas a seguir, qual considera mais relevante e que influencia diretamente na sua qualidade de vida no trabalho.

19 respostas



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Dois fatores empataram em primeiro lugar, ambos com 26%, que são: satisfação com o trabalho executado e reconhecimento pelos resultados alcançados. Com 16% o salário percebido foi o terceiro fator mais indicado e com 10% os benefícios auferidos. Esses são os fatores, segundo Chiavenato (2014) que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho, dos colaboradores da agência bancária pesquisada.

5. CONCLUSÃO

A presente pesquisa se propôs a responder: quais são os fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma agência bancária? Tendo com objetivo identificar os principais fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma agência do Banco Itaú localizada em Belém-Pará.

Ao analisar os dados segundo a perspectiva de Ferro (2012), fatores econômicos, sociais, organizacionais e biológico influenciam diretamente a qualidade de vida no trabalho, destacando que entre os fatores econômicos, a organização estudada precisa ter uma atenção especial quando ao sentimento de falta de estabilidade no ambiente de trabalho (fator econômico) que pode representar uma variável com indicadores que afetem negativamente a qualidade de vida no trabalho.

Na perspectiva de Chiavenato (2014) os fatores que mais se destacaram e interferem diretamente na qualidade de vida dos colaboradores da agência estudada foram: satisfação com o trabalho executado, reconhecimento pelos resultados alcançados, salário percebido e benefícios auferidos. Esses fatores, jamais devem ser deixados de lado nos planejamentos estratégicos de curto e longo prazo da organização estudada.

Entende-se que o problema de pesquisa foi respondido e o objetivo alcançado, apontando os principais fatores que influenciam na QVT da agência bancária pesquisada, porém, esta breve pesquisa, pode ser mais aprofundada e abrangente em estudos futuros. Sugere-se uma abordagem qualitativa para detalhar os resultados discordantes; a pesquisa pode ser novamente aplicada em um momento futuro para comparação dos resultados e pode servir também, de base para estudo futuros, não só, em organizações bancárias, como também de outras organizações públicas e privadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, C. Qualidade de vida e motivação no trabalho. 2014. 36f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Administração), Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Assis- SP, 2014.

BASSO, C. Quais os principais desafios na gestão de pessoas atualmente? 2017. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/quais-os-principais-desafios-na-gestao-de-pessoas-atualmente/98338/>. Acesso em: 12 abril. 2019.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 11. ed. São Paulo: Manole, 2014.

- FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERRO, Fernanda Fernandes. Instrumentos para medir a qualidade de vida no trabalho e a ESF: Uma revisão de literatura. 2012.
- KOPS, Lucia Maria; SILVA, Selma França da Costa e; ROMERO, Sônia Maria Thater. Gestão de Pessoas: Conceitos e estratégias. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- MATOS, F. G. Fator QF. Ciclo de felicidade no trabalho. São Paulo: Markron Books, 1997.
- MATTANA, Patrícia; GRANDO, Ana Paola. Estresse ocupacional em bancários: por que e do que surge?. Unoesc & Ciência-ACBS, v. 6, n. 2, p. 187-194, 2015.
- OSAK, M. M. Qualidade de Vida no Trabalho. PAPRH –4º Congresso sobre Gestão de pessoas no Setor Público Paulista. 2015.
- PASSOS, Aline Galeno; CRUZ, Lucineide AM. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DO DISTRITO FEDERAL SOBRE UM PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. NEGÓCIOS EM PROJEÇÃO, v. 6, n. 1, p. 172-187, 2015
- RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu, v. 2, n. 02, p. 75-96, 2015.
- SEGOBIA, Ana Carolina; SILVA, Michelle Aparecida. A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. REVISTA FACTHUS DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO, v. 1, n. 3, p. 82, 2018.
- VARGAS, Telma Irina Aleixo. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e stresse profissional: influência da variável sexo e estudo das relações entre as dimensões da QVT e o stresse profissional. 2010. Tese de Doutorado.
- VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.