

A QUALIDADE DE VIDA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NO MUNICÍPIO DE TOLEDO NO PARANÁ

THE QUALITY OF LIFE IN BANKING INSTITUTIONS IN THE MUNICIPALITY OF TOLEDO IN PARANÁ

Ana Caroline Bandeiraⁱ
Tabatha Caroline Bonafin dos Santosⁱⁱ

Resumo: A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas instituições bancárias no município de Toledo no Paraná, visto que uma instituição que preza pela qualidade de vida no trabalho, os colaboradores são mais satisfeitos, mais efetivos e melhor preparados para ajudar a organização a atingir seus objetivos. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem quantitativa, o qual adotou-se como instrumento para desenvolvimento da pesquisa o modelo de questionário EAA_QVT de Ferreira (2011a), tendo como base cinco fatores estruturantes, sendo eles: condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social. Foi utilizado uma amostra de 28 respondentes de três agências bancárias. Analisando os resultados encontrados, verificou-se que de maneira geral indicam bem-estar em relação à QVT, porém como ponto crítico existe forte cobrança de resultados. Com esta pesquisa pode-se melhorar a visão e o entendimento da organização, acerca das melhorias necessárias ao ambiente de trabalho, proporcionando cada vez mais bem-estar aos seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho 1. Setor Bancário 2. Satisfação no ambiente de trabalho 3. Modelo EAA_QVT de Ferreira 4.

Abstract: The present research has as general objective to analyze the Quality of Life at Work (QVT) in banking institutions in the city of Toledo in Paraná, since an institution that values the quality of life at work, employees are more satisfied, more effective and better prepared to help the organization achieve its goals. This is a descriptive study with a quantitative approach, which adopted the questionnaire model EAA_QVT de Ferreira (2011a) as a tool for research development, based on five structuring factors, namely: working conditions, work organization, socio-professional work relations, recognition and professional growth and the work-social life link. A sample of 28 respondents from three bank branches was used. Analyzing the results found, it was found that in general they indicate well-being in relation to QWL, but as a critical point there is a strong demand for results. With this research, it is possible to improve the vision and understanding of the organization, regarding the necessary improvements to the work environment, providing more and more well-being to its employees.

Keywords: Quality of life at work 1. Banking sector 2. Satisfaction in the work environment 3. Ferreira's EAA_QVT model 4.

Recebimento: 20/05/2021 – **Aprovação:** 07/11/2022

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) era muito diferente dos dias atuais, as primeiras teorias deram início na década de 50, em estudos realizados por Eric Trist, que procurava entender a questão indivíduo-trabalho-organização, de tal forma a melhorar a qualidade de vida dos colaboradores. Diversas pesquisas foram desenvolvidas dentre as décadas de 50 e 80, porém essas pesquisas não obtiveram crescimento significativo (FERNANDES, 1996).

Ressalta-se que somente na década de 80 que a QVT voltou a ser vista novamente, primeiramente, estudada pelos EUA, quando houve um impacto sobre o mercado americano (BOWDITCH; BUONO, 1992), mas ainda nos anos 80, este estudo deu início no Brasil, com destaque para a Embrapa, em Brasília, e as Universidades Federais do Rio Grande do Sul e de Minas Gerais (ANGRAD, 2012).

Desde então, a qualidade de vida no trabalho tem ganhado destaque pelas empresas, pois perceberam melhorias de produtividade e de desempenho ao proporcionar uma melhor qualidade de vida aos seus colaboradores (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Nesse contexto, também estão inseridas as instituições bancárias, que com o aumento da competitividade no mercado, o setor bancário enfrentou uma grande reestruturação de seus processos, objetivando aumento de produtividade, contudo tem enfrentado enormes desafios, pois essas mudanças geraram impactos negativos para seus colaboradores (CAMPOS, 2016).

Essas mudanças no setor bancário e o aumento de informatização contribuíram para o surgimento de doenças ocupacionais, devido à intensificação do trabalho (GRAVINA; ROCHA, 2006). Além disso, a empresa requer do colaborador um amplo conhecimento de mercado, habilidades no relacionamento interpessoal e uma maior capacidade de decisão (MAXIMO et al., 2011).

Ferreira (2016) ressalta que os problemas enfrentados pelos colaboradores, como o desgaste físico e psicológico causados pela pressão em que são submetidos a obterem melhores resultados são aspectos característicos do mundo atual.

Salienta-se que o colaborador do setor bancário está entre os que mais sofrem com doenças ocupacionais relacionadas ao modo de gestão dos profissionais, pelo fato de trabalhar sob pressão, para que os resultados sejam atingidos, e assim enfrentam problemas como insegurança, frustrações e pressão psicológica (SILVA; NAVARRO, 2012), além de doenças como LER (Lesão por esforços repetitivos) e DORT (Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho) (MUROFUSE; MARZIALE, 2001).

Um levantamento feito por Silva (2013) apresentou 67% de insatisfação em relação ao esgotamento com o trabalho, e em relação às atividades repetitivas, 81,25% dos escriturário-caixa tem uma percepção negativa, assim como 66,7% de gerentes comerciais afirmam não conseguir equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Para Zanelli e Silva (2009) é no trabalho que as pessoas passam a maior parte do seu dia, e a preocupação com a qualidade de vida faz com que o colaborador tenha uma saúde melhor.

Nesse sentido, ressalta-se a necessidade de pesquisar sobre a qualidade de vida no trabalho em instituições bancárias. Diante da problemática exposta, este trabalho pretende responder a seguinte pergunta de pesquisa: Em que situação se encontra a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições bancárias do município de Toledo no Paraná?

Portanto, o objetivo geral é analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições bancárias do município de Toledo no Paraná. E os objetivos específicos são: a) identificar o perfil dos colaboradores das instituições bancárias; b) investigar os fatores que causam mal-estar e bem-estar no trabalho.

Portanto, este estudo justifica-se pela importância da qualidade de vida no trabalho, visto que uma instituição que preza pela QVT, os trabalhadores são mais satisfeitos, mais efetivos e melhor preparados para ajudar a organização a atingir os objetivos organizacionais (KASRAIE et al., 2014). Ressalta-se que a QVT contribui para a satisfação no trabalho, que implica de maneira favorável na saúde, na perspectiva emocional, proporcionando um clima organizacional agradável e gerando elementos de bem estar dentro da organização, como a satisfação em pertencer a instituição e ao grupo de trabalho (FERREIRA, 2011b).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando importância e se tornando um dos fatores mais relevantes para as organizações, visto que a necessidade de cuidar da saúde e bem-estar de seus colaboradores é crescente, com isso, visando os interesses dos colaboradores e das organizações (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) concentra-se no bem-estar do colaborador no seu ambiente de trabalho. A QVT é essencial para entender que as pessoas precisam trabalhar em um ambiente saudável, visto que passam a maior parte do seu tempo e da vida no ambiente laboral (FERREIRA; MENDONÇA, 2012; MENDES; LEITE, 2012).

Garcia (2010) destaca que o foco da qualidade de vida não está apenas no modo como os colaboradores desempenham suas tarefas, mas em como podem contribuir para tornarem-se pessoas melhores, que possam participar das tomadas de decisões da organização, sobre aquilo que interfere no seu ambiente de trabalho, o que é diferente dizer que todas as decisões das organizações devem ser feitas de forma geral.

Vale ressaltar que com o desenvolvimento das organizações, em relação à motivação, capital humano e gestão de pessoas, os gestores passaram a reconhecer que o sucesso das organizações está ligado ao progresso e valorização de seus colaboradores (COSTA; MOURA, 2018).

Uma vez que o colaborador se sente satisfeito no ambiente de trabalho, encontra motivação para aprimorar suas habilidades e assim responde positivamente ao aumento de seu desempenho. A satisfação pode estar ligada a um bom relacionamento com os colegas de trabalho, como colaboração, amizade e confiança dentro do ambiente organizacional (SARAVANI; ABBASI, 2013; PAIXÃO; BARBOSA, 2016).

2.2 Modelos da QVT

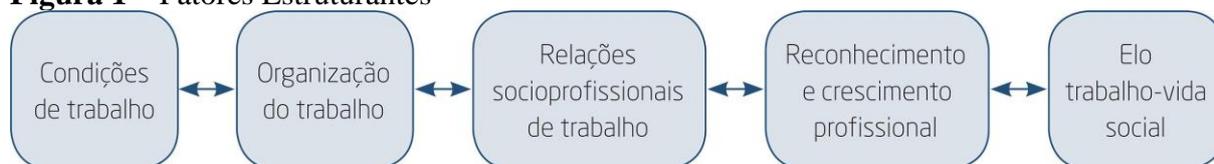
A literatura traz vários modelos de análise da qualidade de vida no trabalho, como: Modelo Walton (1973); Modelo de Hackman e Oldham (1975); Modelo de Westley (1979); Modelo de Davis e Werther (1983); WHOQOL (1995); Modelo Limongi-França (1996) e Modelo da Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT – EAA QVT de Ferreira (2011a) (CAVALCANTE, 2017). O modelo utilizado nesse estudo é o Modelo de Ferreira (2011a).

2.3 Modelo da Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT – EAA QVT de Ferreira

Ferreira (2011a) se baseia em diferentes modelos e fatores para avaliar o conceito de

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Fatores Estruturantes



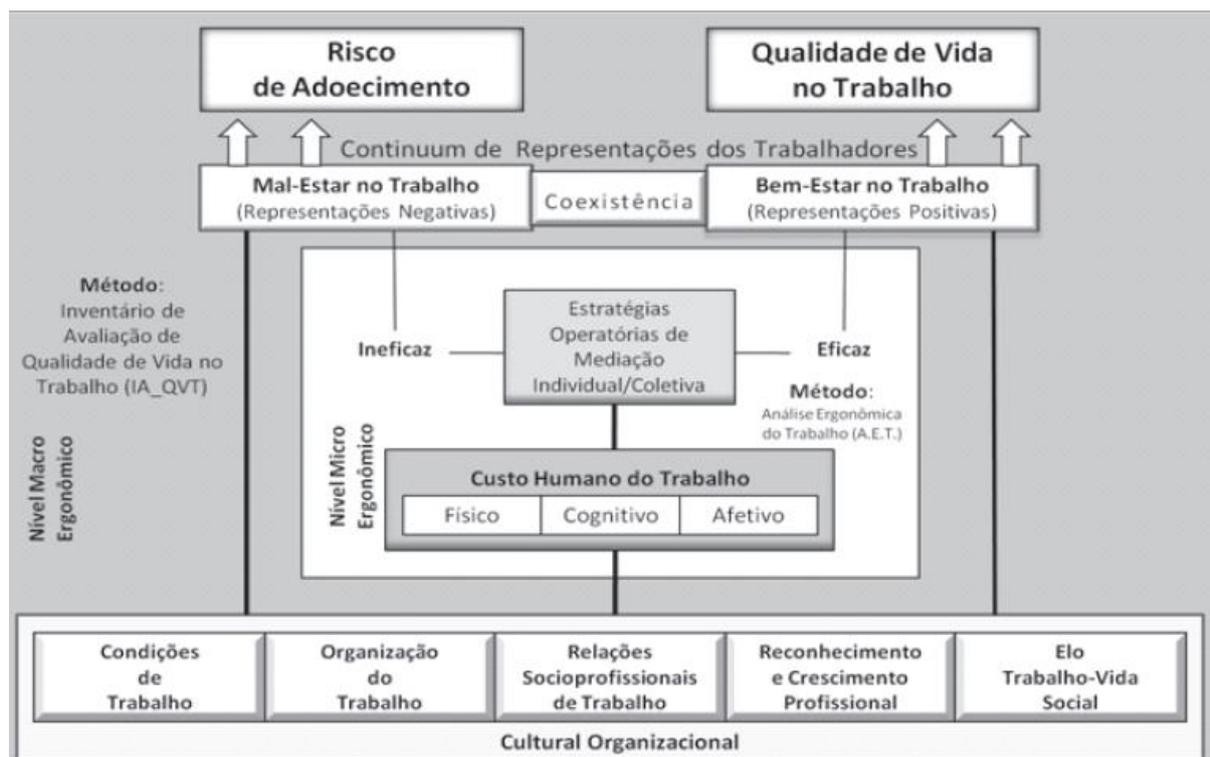
Fonte: Adaptado de Ferreira (2011a).

Segundo Ferreira (2011a) tem como foco remover os problemas geradores de mal-estar presentes no contexto organizacional atuando em cinco fatores interdependentes:

- condições de trabalho: envolvem condições de trabalho e apoio organizacional, como equipamentos de trabalho, matéria-prima, espaço físico e suporte organizacional, como políticas de informação, remuneração, treinamento e benefícios;
- organização do trabalho: essa variável mede a adequação do tempo e o processo e a divisão do trabalho, bem como a gestão do trabalho e os padrões de conduta que se referem à supervisão e fiscalização, às habilidades, à higiene e às vestimentas;
- relações socioprofissionais de trabalho: remete às questões de relações hierárquicas com os pares e o público externo;
- reconhecimento e crescimento profissional: envolve questões de avaliação do reconhecimento do trabalho realizado, como empenho e dedicação; do crescimento profissional, como uso da criatividade, desenvolvimento de competências, capacitações, incentivos, planos de carreira;
- elo trabalho-vida social: mede percepções sobre prazer e bem-estar no trabalho, valorização do tempo vivenciado na organização, sentimento de utilidade social, importância da instituição empregadora, significado pessoal e profissional, vida social, relação trabalho-casa, relação trabalho-família, relação trabalho-amigos e relação trabalho-lazer.

Em seu modelo, Ferreira (2011a) analisa a QVT com base em dois níveis analíticos: nível macroergonômico e o nível microergonômico. No nível macroergonômico, existem duas modalidades de representações que os trabalhadores manifestam sobre os fatores estruturantes da QVT, no qual é constituído por um polo positivo (sentimentos expressos de bem-estar no trabalho) e um polo negativo (sentimentos expressos de mal-estar no trabalho). No nível microergonômico, o entendimento da qualidade de vida é aprofundado, que permite investigar os impactos produzidos e as formas como os trabalhadores lidam com as demandas que surgem dos contextos de suas atividades de trabalho. A Figura 2 apresenta o modelo teórico-metodológico de Ferreira (2011a).

Figura 2 – Modelo teórico-metodológico de Avaliação da QVT



Fonte: Ferreira (2011a, p. 178).

Segundo Ferreira (2011a), o bem-estar e o mal-estar são sentimentos dos indivíduos, que tem origem nas situações vivenciadas no ambiente de trabalho e interferem na sua saúde, portanto, o bem-estar ou mal-estar são resultantes da presença ou ausência de qualidade de vida no trabalho.

A manifestação do bem-estar ou mal-estar pode ser individual ou coletiva. Sendo que os sentimentos de bem-estar podem ser: alegria, amizade, ânimo, confiança, conforto, disposição, equidade, equilíbrio, estima, felicidade, harmonia, justiça, liberdade, prazer, respeito, satisfação, segurança e simpatia. Salienta-se que a vivência prolongada desses sentimentos constitui um fator de promoção da saúde e indica a presença de qualidade de vida no trabalho (FERREIRA, 2011a).

Em contrapartida, os sentimentos de mal-estar podem ser: aborrecimento, antipatia, aversão, constrangimento, contrariedade, decepção, desânimo, desconforto, descontentamento, desrespeito, embaraço, incômodo, indisposição, menosprezo, ofensa, perturbação, repulsa e tédio. Ressalta-se que a vivência prolongada desses sentimentos representa um fator de risco à saúde do trabalhador e indica a falta de qualidade de vida no trabalho (FERREIRA, 2011a).

2.4 Modelo de Walton

Freitas e Souza (2009) ressaltam que cada modelo possui os seus aspectos que buscam determinar fatores que possam ser identificados e usados para a avaliação da QVT nas organizações.

Walton (1973) apresenta em seu modelo oito categorias de critérios:

- compensação justa e adequada: tem relação à equidade salarial, se o que é pago a um empregado é o justo quando se compara ao outro empregado na mesma função; também tem relação com a capacidade de pagamento das organizações, onde empresas mais lucrativas deveriam pagar mais e também se mudanças na forma de trabalhar geram mais produtividade e, conseqüentemente, mais lucro, o justo seria que os valores fossem divididos entre os funcionários;

- b) segurança e saúde nas condições de trabalho: relacionada com horário de trabalho, onde a carga horária deve ser razoável e as condições físicas de trabalho devem minimizar o risco de doenças e acidentes relacionadas ao trabalho;
- c) oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana: relacionada a cinco variáveis para que o empregado tenha desenvolvimento, afetando a participação, a autoestima e as mudanças no trabalho, sendo as variáveis: autonomia, habilidades múltiplas, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento das atividades;
- d) oportunidade futura para crescimento e segurança continuados: relacionada a aspectos que trazem a oportunidade de carreira no emprego, como: desenvolvimento, aplicação futura de conhecimentos e habilidades, oportunidades de progresso, em termos organizacionais, e segurança do emprego ou renda;
- e) integração social na organização do trabalho: relacionada a aspectos fundamentais que são necessários para a promoção da integração social na organização, como: a ausência de preconceitos, igualitarismo, mobilidade para ascender a níveis mais elevados, grupos preliminares de apoio, senso comunitários e abertura interpessoal;
- f) constitucionalismo na organização do trabalho: relacionada aos direitos e deveres do empregado quando alguma decisão o afeta, sendo elementos chaves para fornecer a QVT: privacidade, liberdade de expressão, equidade e processo justo;
- g) trabalho e o espaço total de vida: relacionada ao equilíbrio que deve existir entre a vida pessoal e o trabalho, para que não haja efeitos negativos na vida pessoal e nas relações familiares;
- h) a relevância social do trabalho na vida: relacionada a auto estima do trabalhador, pois quando a atuação social da empresa não é responsável, pode gerar uma depreciação do trabalho.

Santos (2014) relata que o modelo apresentado por Walton é baseado na humanização do trabalho e na responsabilidade social das organizações, tendo como foco atender as necessidades do indivíduo através de novas formas de organização do trabalho e com a melhoria do ambiente organizacional.

2.5 Modelo de Limongi-França

Limongi-França (1996) se baseia no modelo Biopsicossocial de análise da Qualidade de Vida no trabalho, faz uso das dimensões biológicas, psicológicas e sociais relacionadas à dimensão organizacional.

- a) dimensão Biológica: refere-se às características herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda vida;
- b) dimensão Psicológica: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes;
- c) dimensão Social: revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam esta dimensão;
- d) dimensão Organizacional: refere-se à missão e valores da organização, tecnologia, mercado e demandas de gestão, produtividade e lideranças. Representado especialmente por lideranças, comunicação e produtividade saudável.

Limongi-França (1996) desenvolveu o modelo BPSO-96 para análise dos critérios da abordagem biopsicossocial. A abordagem biopsicossocial de avaliação da QVT compreende o indivíduo como parte do todo, como os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais, aspectos esses que contribuem para a concepção integral da condição humana. Através da abordagem biopsicossocial pode-se identificar que um indivíduo, antes de tudo, é

dotado de valores e advindo de um contexto singular que o constitui como um ser humano, ou seja, um ser social. (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

2.6 Qualidade de Vida nas Instituições Bancárias

No segmento de instituições bancárias, a exigência por trabalhadores mais eficientes, com múltiplas aptidões, habilidades diversas para realização de tarefas e relacionamentos interpessoais é cada vez maior, e a busca constante pelo cumprimento das metas que são estabelecidas pelo supervisor, sendo muitas vezes sob ameaças (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Na intenção de manter o emprego, os trabalhadores acabam muitas vezes se privando do tempo livre para conseguir cumprir as exigências imposta pelo supervisor (MERLO; TRAESEL; BAIERLE, 2011).

Contudo, o colaborador que não se sente protegido no ambiente de trabalho, não estará satisfeito e se sentirá ameaçado, desenvolvendo sentimentos de incerteza, insegurança e assim afetando negativamente sua satisfação, criando a intenção de rotatividade no emprego (FATIMAH et al., 2012).

No entanto, para colaboradores insatisfeitos, há consequências que estão relacionadas à baixa produtividade, atrasos, discussões, demissões, absenteísmo, estresse, problemas de saúde física e mental e resistência a mudanças (ROBBINS, 2005).

Segundo Pereira (2010), quando os colaboradores se sentem fracassados e que não são úteis no trabalho, eles podem desenvolver a Síndrome de Burnout. A Síndrome de Burnout é uma das doenças mais atuais, causada pela falta de sentimento de valorização e reconhecimento no trabalho (KOPS et al., 2013).

Segundo Robbins et al. (2010), os comportamentos e sentimentos dos trabalhadores estão intimamente relacionados, assim como as influências do grupo afetam de maneira significativa no comportamento individual e em seus resultados.

No entanto, as organizações estão conscientizando-se da importância das pessoas e da forma como são administradas, como recursos humanos da empresa (LACOMBE, 2011). Segundo Alves (2011), para que o trabalhador disponha de uma qualidade de vida, é necessário, primeiramente, que a organização se conscientize que o funcionário é parte fundamental da empresa.

Com isso, a qualidade de vida no trabalho (QVT) passou a fazer parte do cotidiano de um número significativo de organizações (BOAS; MORIN, 2017). A QVT vem sendo cada dia mais abordada no ambiente organizacional, visto que está remodelando seus modelos de gestão, com a finalidade de manter e valorizar as pessoas que são seu maior capital (SILVA; LIMA, 2011).

Nesse sentido, algumas instituições financeiras oferecem a seus colaboradores programas de qualidade de vida como atendimento clínico, palestras, guias de alimentação, dicas para gestação mais saudável e aleitamento, receitas light, desconto em academias, entre outros, com objetivo de oferecer o suporte a melhoria na qualidade de vida (LEITE; GUIMARÃES; PIRES, 2017).

Portanto, a melhoria da QVT dos bancários pode resultar em uma relação mais harmoniosa com os clientes, e a sociedade também poderá perceber melhorias no atendimento realizado nas instituições bancárias (SILVA, 2013).

2.7 Resultados de pesquisas relacionadas à QVT

Tiecher e Diehl (2017) realizaram uma pesquisa com colaboradores de instituições bancárias em 5 agências públicas e privadas de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul-

RS. Os resultados indicaram que dos respondentes, 55,77% é do sexo masculino e 44,23%, do feminino, demonstrando um equilíbrio neste aspecto. Mais da metade da amostra (55,77%) é formada por profissionais de 20 a 39 anos. Quanto ao estado civil, a maioria (53,85%) é casada, 21,15% é solteira e a mesma porcentagem (21,15%) mantém união estável. Também 44,23% dos participantes possui ensino superior completo, seguido por pós-graduação (26,92%), o que demonstra a busca contínua de qualificação por parte dos profissionais desse setor. Quase a metade dos respondentes trabalha há mais de 10 anos em instituição bancária (48,08%), 26,92% atua de 5 a 10 anos e 25% trabalha de 1 a 5 anos nessa atividade, o que reflete tendência de permanência no emprego por um período mais longo. A carga horária diária contratual da maioria dos respondentes (59,62%) é de seis horas e 40,38%, oito horas.

Este estudo verificou que a maioria dos bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul concorda que a QVT está adequada, porém a categoria que apontou maior descontentamento dos funcionários foi a “Compensação justa e adequada”, podendo indicar que, para uma maior percepção de QVT, podem ser necessários investimentos relacionados aos benefícios e remuneração, atentando para equidade salarial na classe. Outra categoria que merece atenção é “Condições de trabalho”, como falta de conforto no ambiente físico da agência e carga horária da jornada de trabalho inadequada à quantidade de tarefas a desempenhar (TIECHER; DIEHL, 2017).

Outra pesquisa relevante para o tema em estudo foi realizada por (Leite; Guimarães; Pires, 2017), com 30 funcionários dos Bancos Santander e Itaú, da região de Bragançinha, os quais exercem as funções de estagiários, caixas, tesoureiro, gerente administrativos, gerente de conta e gerente geral. Os resultados apontaram que, dos respondentes, 36,66% é do gênero masculino, 63,33% feminino, no qual identificou-se que o perfil dos trabalhadores bancários da região analisada é composto pela maioria do gênero feminino. Observou-se também que as faixas etárias com maior número de funcionários são a de 25 a 29 anos (26,66%), e a de 30 a 34 anos (26,66%), as outras faixas variam de 18 a 24 anos (16,66%), 35 a 39 anos (16,66%), 40 a 44 anos (3,33%) e acima de 45 anos (10%). Também 46,66% dos participantes possui ensino superior completo, seguido por Pós-Graduação (26,66%). Os respondentes trabalham na empresa de 01 a 03 anos (30%), 04 a 06 anos (23,33%), 07 a 09 anos (13,33%), 10 a 15 anos (20%), 16 a 20 anos (3,33%), e mais de 21 anos (10%).

Com relação às questões que abordavam qualidade de vida dos funcionários no setor bancário destacaram-se as respostas frequentemente. Com isto observa-se que os funcionários pesquisados possuem a sensação de ter meios e instrumentos que proporcionam qualidade de vida no trabalho. Quanto ao estresse, as respostas predominantes foram do tipo frequentemente, nas respostas em relação ao bem-estar, destacou-se pouco interesse em atividade física e laboral. Com relação às questões respondidas sobre qualidade de vida, verificou-se que a interação com os colegas e seus superiores, o reconhecimento do trabalho e de sua importância na empresa é visto de modo satisfatório pela maioria dos colaboradores. Estes resultados demonstraram que apesar da incidência do estresse, os colaboradores consideram que a carga horária de trabalho é adequada, sentem-se respeitados por seus superiores e seguros com relação ao futuro na empresa (LEITE; GUIMARÃES; PIRES, 2017).

(Leite; Guimarães; Pires, 2017), chegaram à conclusão de que os programas de qualidade de vida são benéficos tanto para os colaboradores quanto para as empresas no auxílio à redução do estresse, mas o alcance e a importância nas agências da região bragantina ainda não apresentam resultados tão significativos.

Figueira (2014) realizou uma pesquisa em uma agência vinculada a um órgão público brasileiro, cujas principais atribuições são fomentar a pesquisa científica e tecnológica e incentivar a formação de pesquisadores brasileiros. Participaram 520 servidores e colaboradores, correspondendo a 40% do total de trabalhadores. Foi utilizado para a realização da pesquisa o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) validado

por Ferreira (2011b).

Os resultados apontaram que a instituição se encontra na zona de bem-estar moderado (média 6,07). Os fatores considerados mais críticos foram: Organização do Trabalho (média 4,41; desvio padrão=1,74) e Reconhecimento e Crescimento Profissional (média 5,27; desvio padrão=2,26), e os fatores avaliados mais positivamente foram: Elo Trabalho Vida-Social (média=7,27; desvio padrão=1,49), Relações Socioprofissionais de Trabalho (média=6,67; desvio padrão=1,86) e Condições de Trabalho (média=6,54; desvio padrão=1,97) (FIGUEIRA, 2014).

Figueira (2014) chegou à conclusão de que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pelos servidores é globalmente crítica e os aspectos relacionados com a organização do trabalho constituem as principais fontes de mal-estar no trabalho. Apesar do contexto institucional demonstrado, a percepção de QVT atribuída pelos servidores encontra-se em uma zona de bem-estar moderado, sendo a organização do trabalho o fator com a avaliação mais negativa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Classificação da Pesquisa

A metodologia utilizada neste artigo, quanto ao objetivo refere-se à pesquisa descritiva, visto que se pretende analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições bancárias. Segundo Barros e Leheld (2007), na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos sem a interferência do pesquisador. São exemplos de pesquisa descritiva: pesquisas mercadológicas e de opinião.

Referente ao procedimento trata-se de uma pesquisa de levantamento de dados, que foi realizada três em instituições bancárias do município de Toledo-PR, pois segundo Cajueiro (2015), a pesquisa de levantamento de dados é um tipo de pesquisa que se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, é a solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para, em seguida, mediante análise quantitativa, obter-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. A seleção das instituições bancárias foi por meio de amostragem não probabilística por conveniência, devido ao acesso do pesquisador a essas empresas.

Com relação à abordagem do problema, essa pesquisa tem caráter quantitativo, na qual é uma modalidade que atua sobre um problema humano ou social, é baseada no teste de uma teoria e composta por variáveis quantificadas em números, as quais são analisadas de modo estatístico, com o objetivo de determinar se as generalizações previstas na teoria se sustentam ou não (KNECHTEL, 2014), e no intuito de analisar a QVT dos colaboradores, buscou-se analisar o perfil através de amostragem não probabilística por conveniência.

3.2 Procedimentos de Coleta e Análise de Dados

A pesquisa foi realizada com funcionários de três agências bancárias do município de Toledo-PR, sendo duas agências do Banco Itaú e uma do Banco do Brasil, por meio da utilização de um questionário denominado de IA_QVT (Inventário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho) elaborado com base no modelo teórico-metodológico da EAA_QVT (Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT), desenvolvido por Ferreira (2011a).

O questionário é composto por uma parte de natureza quantitativa, com escala psicométrica do tipo Likert de 0 a 10 pontos, sendo 0 discordo totalmente e 10 concordo totalmente, sendo constituído por 61 itens divididos em cinco fatores, que estruturam conceitualmente a QVT: condições de trabalho constituído por 12 itens; organização do

trabalho constituído por 9 itens; relações socioprofissionais de trabalho, constituído por 16 itens; reconhecimento e crescimento profissional, constituído por 14 itens; elo trabalho-vida social, constituído por 10 itens. Além de uma parte qualitativa composta por quatro questões abertas sobre o conceito de QVT, motivos de bem-estar e mal-estar, comentários e sugestões, também tem uma parte sobre o perfil socioeconômico dos respondentes, com perguntas como: sexo; faixa etária; estado civil; escolaridade; área de formação; renda e tempo de serviço.

O questionário foi desenvolvido no Google Docs e enviado via WhatsApp aos funcionários das agências localizadas em Toledo-PR. O período de coleta de dados foi entre 17 a 28 de setembro de 2020. A população total de agências bancárias no município é de 133 colaboradores, distribuídos da seguinte forma: 30 do Banco do Brasil; 19 do Banco Itaú; 12 do Banco Santander; 32 do Banco Bradesco; e 40 da Caixa Econômica Federal, (dados obtidos junto ao sindicato dos bancários).

A amostra obtida foi de três agências, 30 colaboradores da agência do Banco do Brasil e um total de 19 colaboradores das agências do Itaú, sendo que a amostra da pesquisa foi de 28 respondentes, o que representa aproximadamente 37%, a amostragem foi representada somente por esses respondentes, pois não foi permitido a aplicação do questionário por parte das outras agências bancárias, fato esse que limitou o percentual amostral.

Primeiramente, realizou-se um pré-teste na data de 10/09/2020 com um grupo de 6 respondentes em uma agência bancária do município de Toledo-PR, para avaliação e validação do instrumento. Com esse teste, pode-se verificar que algumas pessoas relataram que o questionário ficou muito extenso, porém a metodologia das questões está bem elaborada. Apesar da crítica relatada pelos respondentes quanto a extensão do questionário, há de se ressaltar que o mesmo é dessa forma para proporcionar uma maior riqueza de detalhes para subsidiar a análise, diante disso será mantido o modelo original do Ferreira (2011a).

A análise dos dados quantitativos foi realizada através de estatística descritiva (frequência, média, mediana e desvio padrão), por meio de planilhas do Software Excel. Para a interpretação dos resultados é utilizada uma cartografia psicométrica específica conforme modelo do Ferreira (2011a) apresentada na Figura 3.

Figura 3 – Cartografia psicométrica



Fonte: Adaptado de Ferreira (2011a).

Para a análise qualitativa das perguntas abertas foi utilizada a análise de conteúdo das

respostas e apresentadas de forma textual para complementação dos resultados.

4 APRESENTAÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados está dividida em duas partes, sendo a primeira com os dados do perfil dos respondentes da pesquisa e a segunda parte apresenta os dados sobre a qualidade de vida no trabalho.

4.1 Perfil dos respondentes

O primeiro objetivo específico desse estudo consiste em identificar o perfil dos colaboradores das instituições bancárias. Para tanto, buscou-se informações sobre: sexo; faixa etária; estado civil; escolaridade; área de formação; renda e tempo de serviço.

A Tabela 1 apresenta os resultados do perfil dos respondentes referente ao sexo, faixa etária, estado civil e escolaridade.

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Variável	Alternativa	Percentual
Gênero	Feminino	78,60%
	Masculino	21,40%
Faixa Etária	Até 25 anos	25,00%
	De 26 a 30 anos	35,70%
	De 31 a 35 anos	14,30%
	De 36 a 40 anos	10,70%
	De 41 a 45 anos	0,00%
	De 46 a 50 anos	3,60%
	Acima de 50 anos	10,70%
	Estado Civil	Casado
Solteiro		46,40%
Viúvo		7,10%
Separado/Divorciado		0,00%
União Estável		3,60%
Nível de Escolaridade	Ensino Primário	0,00%
	Ensino Fundamental	0,00%
	Ensino Médio Incompleto	0,00%
	Ensino Médio Completo	3,60%
	Ensino Superior Incompleto	28,60%
	Ensino Superior Completo	39,30%
	Especialização	25,00%
	Mestrado	3,60%
	Doutorado	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Do total de 28 colaboradores que responderam à pesquisa, observa-se que a maior concentração foi do sexo feminino com 78,6% e 21,4% do sexo masculino. Com relação a faixa etária, a maioria dos respondentes se encontra na faixa de até 30 anos com 60,7%. Quanto ao estado civil dos respondentes a maioria encontra-se solteiros com 46,4% e casados com 42,9%. Em termos de escolaridade 39,3% com ensino superior completo e 28,6% com ensino superior incompleto.

A Tabela 2 apresenta os resultados do perfil referente à área de formação, faixa de renda

e tempo de serviço.

Tabela 2 – Perfil dos Respondentes

Variável	Alternativa	Percentual
Área de Formação	Administração	50%
	Ciências Contábeis	10,70%
	Economia	14,30%
	Relações Internacionais	7,10%
	Direito	7,10%
	Letras	3,60%
	Pedagogia	3,60%
	Gestão Financeira	3,60%
Faixa de Renda	Até 3 salários mínimos	25%
	De 3 a 5 salários mínimos	57,10%
	De 5 a 10 salários mínimos	17,90%
	De 10 a 15 salários mínimos	0,00%
	Mais de 15 salários mínimos	0,00%
Tempo de Serviço	Menos de 1 Ano	7,10%
	1 a 3 anos	28,60%
	3 a 5 anos	3,60%
	5 a 10 anos	35,70%
	10 a 15 anos	7,10%
	Mais de 15 anos	17,90%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Referente à área de formação, destaca-se a área de administração com 50%, seguida de Economia com 14,30% e Ciências Contábeis com 10,70%. Em relação à faixa salarial houve uma predominância de 3 a 5 salários mínimos com 57,10% dos respondentes. E o tempo de serviço com maior resultado está entre 5 a 10 anos com 35,7%, seguido de 1 a 3 anos com 28,6%. Porém, destaca-se que 25% está há mais de 10 anos na agência.

4.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O segundo objetivo específico desse estudo foi investigar os fatores que causam mal-estar e bem-estar no trabalho, conforme modelo teórico-metodológico da EAA_QVT (Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT), desenvolvido por Ferreira (2011a).

A análise dos cinco fatores estruturantes, sendo eles: condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social, foi realizada usando a cartografia psicométrica do modelo, conforme demonstrada na Figura 3, na metodologia.

A Tabela 3 apresenta os resultados do fator “Condições no trabalho”.

Tabela 3 – Condições no Trabalho

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Nível de QVT
O local de trabalho é confortável	8,54	8,5	1,35	Bem-Estar Intenso +++
O material de consumo é suficiente	8,64	9	1,19	Bem-Estar Intenso +++
O espaço físico é satisfatório	8,79	9	1,40	Bem-Estar Intenso +++
No meu setor, as condições de trabalho são satisfatórias	8,25	8	1,86	Bem-Estar Intenso +++

O trabalho que realizo não coloca em risco minha segurança física	6,25	7	2,89	Bem-Estar Moderado +
O mobiliário existente no local de trabalho é adequado	7,61	8	2,15	Bem-Estar Moderado ++
Os equipamentos necessários para realização das tarefas estão em bom estado	7,86	8	1,96	Bem-Estar Moderado ++
O apoio técnico para as atividades é suficiente	8,29	8,5	1,41	Bem-Estar Intenso +++
O local de trabalho é adequado para a realização das tarefas	8,43	8	1,26	Bem-Estar Intenso +++
A temperatura do ambiente é confortável	8,39	9	1,64	Bem-Estar Intenso +++
Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas	8,18	8	1,94	Bem-Estar Intenso +++
O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades	8,89	9	1,23	Bem-Estar Intenso +++
Total Geral	8,18	8	1,85	Bem-Estar Intenso

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Com base na cartografia psicométrica representada pela Figura 3, o fator 1 “Condições no trabalho” obteve uma média geral de 8,18 e mediana de 8 o que indica bem-estar intenso. Ressalta-se que esse é um resultado positivo, pois caracteriza promoção de saúde, portanto essas condições devem ser mantidas no ambiente de trabalho. Em relação as questões, a que teve média maior foi em relação ao nível de iluminação (média= 8,89; desvio padrão= 1,23), em segundo lugar destacou-se o espaço físico é satisfatório (média=8,79; desvio padrão 1,40), seguindo de que o material de consumo é suficiente (média= 8,64; desvio padrão=1,19). Contudo, do ponto de vista mais crítico é de que o trabalho não coloca em risco a segurança do trabalhador com a menor média (média= 6,25; desvio padrão= 2,89), porém cabe destacar que esse item apresentou a maior variabilidade nas respostas.

Tais resultados mostram que, do ponto de vista mais crítico, em relação a segurança física, é a fonte de maior queixa dos trabalhadores e do ponto de vista mais positivo, destacam-se o espaço físico, o material disponibilizado e o nível de iluminação para a execução das tarefas é motivo de bem-estar no trabalho.

A Tabela 4 apresenta os resultados do fator “organização no trabalho”.

Tabela 4 – Organização no trabalho

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Nível de QVT
Não há cobrança excessiva de prazos para o cumprimento de tarefas	5,46	5,5	3,13	Tendência Positiva
No meu setor não existe forte cobrança por resultados	3,68	2,5	3,26	Mal-Estar Moderado +
Posso executar meu trabalho sem pressão	4,25	3,5	3,53	Tendência Negativa
No meu setor disponho de tempo para executar o meu trabalho com qualidade	5,82	6	2,64	Tendência Positiva
Posso executar meu trabalho sem sobrecarga de tarefas	5,71	6	3,10	Tendência Positiva
Não falta tempo para pausa de descanso no trabalho	5,18	5,5	2,87	Tendência Positiva
No meu setor as tarefas não são repetitivas	5,93	6	2,88	Tendência Positiva
As normas para execução das tarefas não são rígidas	4,46	4	2,65	Tendência Negativa
Não existe fiscalização constante do trabalho	4,32	4,5	2,83	Tendência Negativa
O ritmo de trabalho não é excessivo	4,93	5	3,07	Tendência Negativa
É comum a conclusão dos trabalhos dentro dos prazos	7,04	7,5	2,56	Bem-Estar Moderado ++

Total Geral	5,16	5	3,06	Tendência Positiva
--------------------	-------------	----------	-------------	---------------------------

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Por sua vez, no fator 2 “Organização no trabalho” obteve uma média geral de 5,16, e mediana de 5 o que indica que está na zona de transição, com uma tendência positiva. Esse é um resultado mediano entre o bem-estar e mal-estar no trabalho, e caracteriza um estado de alerta. Em relação as questões, destaca-se com a menor média a não existência de forte cobrança por resultados, sendo caracterizado como mal estar moderado (média=3,68; desvio padrão=3,26), o que indica que há muita cobrança no setor. Outra questão que obteve um resultado negativo foi referente ao trabalho sob pressão (média= 4,25; desvio padrão= 3,53). E também que existe uma forte fiscalização para cumprimento das metas (média= 4,32; desvio padrão=2,83). Como ponto positivo ressalta-se que a conclusão do trabalho é feita dentro dos prazos (média=7,04; desvio padrão=2,56).

A excessiva cobrança de prazos para o cumprimento das tarefas, trabalho sob pressão e forte fiscalização para cumprimento das metas é, consensualmente, as mais expressivas fontes de problemas dos trabalhadores, produtoras de vivências de mal-estar no trabalho. Em contrapartida, do ponto de vista mais positivo, sendo possível a conclusão dos trabalhos dentro dos prazos estabelecidos é uma fonte menor dos problemas vivenciados. Nesse aspecto específico, constatou-se a coexistência, com tendência positiva, dos sentimentos de bem-estar e mal-estar no trabalho. Apesar desse resultado, esse fator também apresentou um desvio padrão geral de 3,06, indicando maior variabilidade nas respostas em relação à média.

Quanto aos aspectos relativos às “relações socioprofissionais de trabalho”, eles são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 – Relações socioprofissionais de trabalho

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Nível de QVT
Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas	7,89	8	1,95	Bem-Estar Moderado ++
Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas	7,39	8,5	2,64	Bem-Estar Moderado ++
Tenho liberdade (autonomia) na execução das tarefas	7,04	7,5	2,56	Bem-Estar Moderado ++
A comunicação entre funcionários é satisfatória	7,39	8	2,38	Bem-Estar Moderado ++
Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar	7,79	9	2,71	Bem-Estar Moderado ++
No meu setor tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho	7,79	8	2,44	Bem-Estar Moderado ++
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa	8,04	8	2,01	Bem-Estar Intenso +++
Há confiança entre os colegas	7,21	7	2,51	Bem-Estar Moderado ++
É fácil o acesso à chefia imediata	8,68	9	1,68	Bem-Estar Intenso +++
Tenho livre acesso às chefias superiores	7,21	7,5	2,57	Bem-Estar Moderado ++
O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo	7,75	7,5	2,08	Bem-Estar Moderado ++
Não existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado	7,39	8	2,59	Bem-Estar Moderado ++
Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar	7,68	7	1,72	Bem-Estar Moderado ++

Não é comum o conflito no ambiente de trabalho	7,32	7,5	2,40	Bem-Estar Moderado ++
A distribuição das tarefas é justa	6,64	7	2,92	Bem-Estar Moderado +
Total Geral	7,55	8	2,38	Bem-Estar Moderado

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Pela análise da Tabela 5, o fator 3 “Relações socioprofissionais de trabalho” obteve uma média geral de 7,55, e mediana de 8, o que indica bem-estar moderado, o qual evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho, que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Com relação às questões analisadas, a que teve maior média (média= 8,68; desvio padrão= 1,68), foi de que o acesso a chefia é fácil, seguindo de que a convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa (média= 8,04; desvio padrão= 2,01). Em relação ao interesse da chefia em ajudar e a liberdade dentro do setor teve uma média igual de 7,79, com medianas de 9 e 8, respectivamente, e com desvio padrão de 2,71 e 2,44. Como ponto negativo, com a menor média, porém com maior variabilidade nas respostas, foi a questão da justiça na distribuição de tarefas (média= 6,64; desvio padrão= 2,92).

Tais resultados mostram que, do ponto de vista positivo, o acesso a chefia é fácil, a convivência é harmoniosa e há liberdade dentro do setor, consensualmente mostra bem-estar no trabalho. Entretanto, do ponto de vista mais crítico é a questão de não ser justa a distribuição de tarefas, que predomina como fonte de problemas dos trabalhadores, portanto, produtora de vivências de mal-estar no trabalho.

A Tabela 6 apresenta os resultados do fator “Reconhecimento e crescimento profissional”.

Tabela 6 – Reconhecimento e crescimento profissional

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Nível de QVT
A prática do reconhecimento contribui para minha realização profissional	7,71	8	2,32	Bem-Estar Moderado ++
A empresa oferece oportunidade de crescimento profissional	7,46	7,5	2,19	Bem-Estar Moderado ++
O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na empresa	6,96	7,5	2,73	Bem-Estar Moderado +
Recebo incentivos da minha chefia	7,36	8	2,77	Bem-Estar Moderado ++
Sinto-me reconhecido pela empresa onde trabalho	6,96	7,5	2,9	Bem-Estar Moderado +
O resultado obtido com meu trabalho é reconhecido	6,93	7	2,69	Bem-Estar Moderado +
Minha dedicação ao trabalho é reconhecida	6,93	7	2,79	Bem-Estar Moderado +
Há incentivos da chefia para crescimento na carreira	7,43	7,5	2,25	Bem-Estar Moderado ++
O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real no meu setor	7,36	7	2,38	Bem-Estar Moderado ++
Tenho apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	6,89	7,5	3,03	Bem-Estar Moderado +
Tenho possibilidade de ser criativo no meu trabalho	6,79	8	3,22	Bem-Estar Moderado +
O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva no meu setor	6,71	7	3,11	Bem-Estar Moderado +

As oportunidades de crescimento são iguais para todos	6,29	7	3,44	Bem-Estar Moderado +
Total Geral	6,98	7	2,76	Bem-Estar Moderado

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

No fator “Reconhecimento e crescimento profissional” obteve uma média geral de 6,98 e uma mediana de 7, caracterizado pelo bem-estar moderado, o que evidencia uma predominância de promoção da saúde no trabalho. As questões que mais se destacaram com as maiores médias foram com relação à prática do reconhecimento contribuindo para a realização profissional do colaborador (média= 7,71; desvio padrão= 2,32) e que a empresa oferece oportunidade de crescimento (média= 7,46; desvio padrão= 2,19). Porém, como ponto negativo com a menor média e o maior desvio padrão foi a questão de que as oportunidades de crescimento são iguais para todos (média= 6,29; desvio padrão= 3,44).

Com base nessas informações, do ponto de vista mais positivo, os trabalhadores são, do mesmo modo, categóricos, revelando que a prática do reconhecimento contribui na realização profissional e que a empresa oferece oportunidade de crescimento, representando uma fonte inequívoca de bem-estar no trabalho, porém do ponto crítico, essas oportunidades de crescimento não são iguais para todos.

A Tabela 7 apresenta os resultados do fator “Elo trabalho-vida social”.

Tabela 7 – Elo trabalho-vida social

Questão	Média	Mediana	Desvio Padrão	Nível de QVT
No meu setor, as atividades que realizo são fonte de prazer	6,00	6	3,06	Bem-Estar Moderado +
Gosto da empresa onde trabalho	8,04	9	2,28	Bem-Estar Intenso +++
A sociedade reconhece a importância do meu trabalho	7,43	8	2,57	Bem-Estar Moderado ++
O tempo de trabalho que passo na empresa me faz feliz	7,29	8,5	2,89	Bem-Estar Moderado ++
O trabalho que faço é útil para sociedade	8,68	9,5	1,76	Bem-Estar Intenso +++
Sinto que sou importante para meu setor	7,89	9	2,54	Bem-Estar Moderado ++
Sinto-me mais feliz no trabalho do que em minha casa	3,75	2	3,53	Mal-Estar Moderado +
Sinto-me mais feliz no trabalho do que com minha família	3,14	2	3,04	Mal-Estar Moderado +
Sinto-me mais feliz no trabalho do que com meus amigos	3,82	3	3,46	Mal-Estar Moderado +
Sinto que meu trabalho me faz bem	6,93	8	2,81	Bem-Estar Moderado +
Total Geral	6,30	7	3,39	Bem-Estar Moderado

Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

No fator “Reconhecimento e crescimento profissional” obteve uma média geral de 6,30 e uma mediana de 7, caracterizado pelo bem-estar moderado, o que evidencia uma predominância na promoção da saúde no trabalho. Com relação as questões analisadas, as maiores médias foram que o trabalho que o colaborador realiza é útil para a sociedade (média= 8,68; desvio padrão= 1,76), e que gostam da empresa em que trabalham (média= 8,04; desvio

padrão= 2,28). Porém, as menores médias foram relacionadas com o sentimento de felicidade em estar no trabalho em detrimento de estar com a família (média= 3,14; desvio padrão= 3,04) ou amigos (média= 3,82; desvio padrão= 3,46).

Constata-se que do ponto de vista mais crítico é de que os colaboradores se sentem mais felizes com suas famílias do que no trabalho. Do ponto de vista mais positivo, os trabalhadores avaliam que o trabalho que realizam é útil para a sociedade e gostam da empresa em que trabalham, indicando bem-estar no trabalho.

Com base nos resultados, os fatores avaliados negativamente, aqueles que puxam a média para baixo e mais comprometem as vivências de bem-estar no trabalho, é a “organização do trabalho” e o “elo trabalho-vida social”. Os resultados mostram que são nestes fatores que residem os principais problemas dos trabalhadores. Os fatores avaliados mais positivamente, aqueles que puxam a média para cima e que menos colocam em risco as vivências de bem-estar no trabalho são, em ordem decrescente as “condições no trabalho”, as “relações socioprofissionais de trabalho” e o “reconhecimento e crescimento profissional”. Os resultados mostram que estes são, globalmente, os fatores menos problemáticos nas instituições avaliadas.

Para complementar os resultados, também havia quatro questões dissertativas sobre a qualidade de vida no trabalho. A primeira questão refere-se ao significado da QVT, que na opinião dos respondentes, de modo geral é ter um ambiente agradável, com bom clima organizacional, sem pressão, ter reconhecimento e estabilidade, fazer o que gosta, estar satisfeito com o trabalho, e que possam trabalhar em harmonia com seus colegas.

A segunda questão foi “quando penso no meu trabalho na empresa, o que mais me causa bem-estar”, sendo que a maioria dos entrevistados respondeu “reconhecimento”, os mesmos sentem-se importantes para a instituição e para a sociedade, que o seu trabalho e desempenho possa contribuir para o crescimento profissional e da instituição. Também se destacaram questões como salário, gerar resultados, flexibilidade, ter um trabalho, rotina tranquila e os colegas de trabalho.

A terceira questão foi “quando penso no meu trabalho na empresa, o que mais me causa mal-estar”. De acordo com a maioria das respostas obtidas pelo questionário, o que mais desmotiva os colaboradores é a cobrança excessiva por metas e pressão por resultados.

A quarta e última questão solicitava sugestões de melhoria na qualidade de vida no trabalho, a maior parte das respostas aponta para o incentivo na qualificação dos gestores. Além disso, apontaram melhorias em aspectos como autonomia do trabalho, metas mais acessíveis e com menos pressão, revisão de critérios para promoções, maior intervalo de descanso, menos transferências de funcionários entre cidades, mais treinamentos e contratação de mais colaboradores.

Em comparação com a pesquisa de (Leite; Guimarães; Pires, 2017), com relação às questões respondidas sobre qualidade de vida, verificou-se também que a interação com os colegas e seus superiores e o reconhecimento do trabalho são de suma importância na empresa, sendo visto de modo satisfatório pela maioria dos colaboradores.

Isso corrobora com (Saravani; Abbasi, 2013) e (Paixão; Barbosa, 2016), uma vez que o colaborador se sente satisfeito no ambiente de trabalho, encontra motivação para aprimorar suas habilidades e pode responder positivamente ao aumento de seu desempenho. A satisfação pode estar ligada a um bom relacionamento com os colegas de trabalho, como colaboração, amizade e confiança dentro do ambiente organizacional.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo geral de analisar a situação que se encontra a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições bancárias do município de Toledo no Paraná, sendo que os objetivos específicos foram identificar o perfil dos colaboradores das instituições bancárias e investigar os fatores que causam mal-estar e bem-estar no trabalho.

Examinando os resultados obtidos após as etapas de coleta e análise de dados, constatou-se que os colaboradores das agências bancárias do Banco do Brasil e do Banco Itaú do município de Toledo, PR, estão satisfeitos em relação ao fator de “Reconhecimento e crescimento profissional” em que há oportunidades de crescimento dentro da instituição (média=7,71), ao fator de “condição no trabalho” onde o espaço físico é satisfatório (média=8,79) e a satisfação relacionada com a chefia (média=8,68), fator de “Relações socioprofissionais de trabalho” foram avaliados de forma positiva, representando assim uma fonte de bem-estar no trabalho. Em contrapartida, também se pode destacar o fator de “Organização no trabalho” visto que há cobrança excessiva por resultados (média=3,68) e também ao fator de “Elo trabalho-vida social” que representa o sentimento de felicidade em estar no trabalho em detrimento de estar com a família (média=3,14) são considerados fatores de mal-estar para o colaborador.

Com os resultados obtidos na pesquisa quando o indivíduo encontra uma organização adequada de trabalho, sem excessos e opressão, e com condições ambientais adequadas, ele terá uma experiência ótima de trabalho e, conseqüentemente, sua QVT será representada por uma presença adequada no trabalho. Além disso, o colaborador estará atento para atender suas expectativas e as expectativas da organização, bem como, estará comprometido com o trabalho e a organização em si, cooperará com colegas, superiores e clientes, tendo uma relação equilibrada entre trabalho e vida privada.

Por outro lado, quando o indivíduo não percebe sentido no seu trabalho, ele pode ficar doente, levando-o a elaborar, consciente ou inconscientemente, estratégias defensivas que vão refletir na sua QVT. Ele começa a se ausentar do trabalho, a não se comprometer mais com a organização e nem com o trabalho em si, deixa de cooperar com colegas, superiores e até mesmo clientes e, muitas vezes, não consegue equilibrar o trabalho com a vida pessoal.

Diante disso, pode-se dizer que a promoção da qualidade de vida no trabalho é um conjunto de atividades para promover um ambiente de trabalho saudável e um trabalho que faz sentido ao indivíduo.

Essa pesquisa atingiu seus objetivos, porém teve como limitação, o tamanho da amostra que abrangeu 57,14% da população investigada. Sugere-se para estudos futuros a realização de pesquisas similares em outras instituições e municípios envolvendo mais participantes, sendo possível analisar se as informações aqui levantadas são recorrentes nas instituições e se há divergência dos resultados entre os municípios, também buscando determinar com maior exatidão a percepção dos colaboradores quanto a QVT e a satisfação no trabalho.

Além disso, sugere-se às instituições financeiras a repensarem e definirem um papel estratégico dos gestores, como a implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho, para corrigir erros e realizar melhorias contínuas, existem alguns modelos de avaliação da QVT,

entre alguns dos principais autores, destacam-se: Walton (1973), Nadler e Lawler (1983), Westley (1979), com esses modelos de avaliação e diversificação de indicadores é possível lidar com um maior número de fatores que envolvam a QVT, viabilizando atingir resultados mais consistentes e confiáveis, sendo assim, proporcionando qualidade de vida no trabalho, produtividade e eficiência.

REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. Programas e Ações em Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista InterfacEHS**, v. 6, n. 1, 2011.

ANGRAD. Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração. **Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade de Vida: uma proposta integradora**. 2012. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/download/3015/2089> Acesso em: 10 mai. 2020.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Ap. de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Editora Pearson, 2007.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. Qualidade de vida no trabalho: um modelo sistêmico de análise. **Revista Administração em Diálogo**, v. 19, n. 2, p. 62-90, 2017.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: Guia prático do estudante**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

CAMPOS, N. M. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico administrativos do Instituto Federal Sul-Rio-Grandense lotados em Pelotas**. 2016. 93 f. (Dissertação de mestrado) Universidade Católica de Pelotas, Pelotas-RS, Brasil, 2016.

CAVALCANTE, Roberto Medeiros da Fonseca. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em instituição de ensino pública**. 94 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial) – Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

COSTA, E, S; MOURA, A, C. Motivação como fator de sucesso para a gestão de carreira: o papel do administrador na melhoria das relações de trabalho. **ReCaPe**, v. 8, n. 2, p. 212-226, 2018.

FATIMAH, O. et al. Employment security as moderator on the effect of job security on worker's job satisfaction and well being. **Canadian Center of Science and Education**, v. 8, n. 9, p. 50-56, 2012.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 5. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, A.C.M. **Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida**. 2011. 126 f. Dissertação de Mestrado.

Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011b.

FERREIRA, M.C. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília, DF: Ler, Pensar, Agir, 2011a.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho**: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. 3. ed. Brasília-DF: Paralelo 15, 2016.

FERREIRA, Maria C.; MENDONÇA, H. (Org.). **Saúde e Bem-estar no Trabalho**: dimensões individuais e culturais. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FIGUEIRA, Tânia Gomes. **Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira**. 149 f. Dissertação (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R.G. B. de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistema & Gestão**, v. 4, n. 2, p 136-154, mai./ago., 2009. Disponível em:<<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010.

GRAVINA, M. E. R.; ROCHA, L. E. **Lesões por Esforços Repetitivos em bancários**: reflexões sobre o retorno ao trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 9, n. 2, p. 41-55, 2006.

JACQUES, M. G. C; AMAZARRAY, M. R. **Trabalho Bancário e a Saúde Mental no paradigma da excelência**. *Boletim da Saúde*, Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 93-105, 2006.

KASRAIE, S.H.; PARSAN, S.H.; HASSANI, M.; GHASEM-ZADEH, A. The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh. **Patient Saf Qual Improv**, v. 2, n.2, p.77-81, 2014.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KOPS, Lucia Maria; SILVA, Selma França da Costa e; ROMERO, Sônia Maria Thater. **Gestão de Pessoas**: Conceitos e estratégias. Curitiba: Intersaberes, 2013.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEITE, Elaine Oliveira; GUIMARÃES, Jessica Ribeiro; PIRES, Kelli C. Barbosa. **Qualidade de vida e estresse no setor bancário**. 2017. 32 f. Monografia. FAAT- Faculdade Atibaia, Atibaia, 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho:** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISSO 9000. 1996. Tese (Doutorado em Administração), FEA-USP, São Paulo.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Práticas de Recursos Humanos - PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. 1. ed. v. 1. 267 p. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT:** Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMO, T. A. C. O. et al. Exigências nos percursos profissionais de gerentes de bancos. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 1, p. 66-74, 2011.

MENDES, Ricardo A.; LEITE, Neiva. **Ginástica Laboral:** Princípios e Aplicações Práticas. 3. ed. Barueri-SP: Manole, 2012. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520434307/pages/-22>>. Acesso em: 27 abr. 2020.

MERLO, A. R. C.; TRAESEL, E. S.; BAIERLE, T. C. Trabalho imaterial e contemporaneidade: **um estudo na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho**. Arquivos Brasileiros de Psicologia, Rio de Janeiro, v. 63, p. 94--104, 2011.

MUROFUSE, Neide Tiemi; MARZIALE, Maria Helena Palucci. Mudanças no Trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v. 9, n. 4, p. 19-25, Jul, 2001. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n4/11478.pdf>>. Acesso em: 01/05/2020.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: **perspectives and directions**. **Organizational Dynamics**, 11 (3), 1983

PAIXÃO, A. R.; BARBOSA, M. A. C. Satisfação no trabalho: um estudo na agência da caixa econômica federal de Cícero Dantas – BA. Id on Line. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v.10, n.30, p.10-26, 2016. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/428/534>>. Acesso em: 26 mai. 2020.

PEREIRA, Ana Maria T Benevides. Bournout: **Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4. ed. Barra Funda: Casapsi, 2010.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14^a. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SANTOS, J. A. **Qualidade de Vida no Trabalho**. In: X CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 08, 2014, Rio de Janeiro, Anais [...] Rio de Janeiro: UFF, 2014. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/filebrowser/download/7681>>. Acesso em: 13 out 2019.

SARAVANI, S. R.; ABBASI, B. Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfaction of bank employees. **Technical Gazette**, v. 20, n. 3, p. 473-478, 2013.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 226-234, 2012.

SILVA, Manuelle Cristine. LIMA, Thales Batista de. (2011). **Análise de fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho de colaboradores de uma organização privada do ramo de segurança na cidade de João Pessoa-PB**. Anais do II EnGPR, Rio de Janeiro: ANPAD

SILVA, Thiago. **A Qualidade de vida no trabalho dos bancários de instituições privadas**. 2013. 93 f. Dissertação de Mestrado. Fundação Pedro Leopoldo- FPL, Pedro Leopoldo, 2013.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WESTLEY, W. A. (1979). **Problems and solutions in the quality of working life**. **Human Relations**, 32(2), 113–123. doi:10.1177/001872677903200202.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação Humana e Gestão – a construção psicossocial das organizações de trabalho**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009. E-book. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788573965902/pages/5>>. Acesso em: 30 abr. 2020.

ⁱ Egressa do curso de Administração da Univel.

ⁱⁱ Professora do ensino superior presencial e EAD na Univel. Mestre em Contabilidade. Egressa do programa de Mestrado em Contabilidade da Unioeste. Lattes: CV: <http://lattes.cnpq.br/5104146901604500>.