



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS TRABALHADORES DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

Lyneker Azevedo Freitas Silva

Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura

***Curso: Administração Período: 8º Área de Pesquisa: Ciências Sociais
Aplicadas***

Resumo: O trabalho apresenta um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em duas agências de uma mesma instituição bancária, uma localizada em Manhuaçu/MG e outra em Realeza/MG. O objetivo do trabalho é levantar dados para identificar e realizar uma análise comparativa do nível da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos trabalhadores de duas agências, quanto aos fatores que compõe esse contexto. A metodologia é de caráter quantitativo, com abordagem descritiva e para a técnica de coleta de dados, foi utilizado de um *survey*, confeccionado com base no modelo proposto por Walton (1973). Os dados coletados apontam que existe um contexto de favorecimento a um nível de QVT satisfatório. Desse modo, percebe-se que os contextos de trabalho das diferentes agências são percebidos por seus participantes, de uma forma geral, como satisfatórios nos diferentes fatores que compõem o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho elaborado por Walton (1973).

Palavras-chave: QVT; satisfação; instituições bancárias.

1. INTRODUÇÃO

A competitividade nas esferas organizacionais não é uma característica recente nas instituições e vem se tornando cada vez mais intensa, segundo Albuquerque e França (1998), em função das constantes mudanças que vem ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo.

Torna-se redundante discutir os impactos da globalização, da rapidez das inovações tecnológicas e das mudanças nos paradigmas de gestão. Entretanto, no Brasil, estas transformações assumiram uma expressão maior, em função da abertura abrupta da economia, da implementação dos programas de estabilização monetária e de reformas constitucionais visando a redução e reorientação do papel do Estado na economia. Todas essas mudanças, ocorrendo ao mesmo tempo, geram um ambiente social e empresarial em ebulição, onde os fatores conjunturais de sobrevivência se sobrepõem muitas vezes aos objetivos das mudanças de longo prazo na sociedade, que conduzam efetivamente às melhorias das condições de vida e do bem-estar dos cidadãos (ALBUQUERQUE, 1992).

No que diz respeito às organizações e aos integrantes das mesmas, é significativo pensar o impacto de todo este cenário de transformações no ambiente de trabalho e no ato de realização do trabalho. Passou-se de um trabalho padronizado e ritmado para um trabalho baseado em resultados e de intensas cobranças e desafios. Neste sentido, surgiram (e ainda surgem) diversos estudos que objetivam, de uma forma geral, criar possibilidade de ambientes mais satisfatórios de trabalho e, também, tornar o trabalhador mais produtivo. Um desses temas é o estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que ganhou relevância dentro da temática de pensar o

trabalho dentro de uma esfera mais satisfatória. Quando Tongo (2015) refere-se ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), ele relata que há muitas interpretações decorrentes de outros conceitos de gestão de pessoas, como satisfação e qualidade no trabalho. Assim, eventuais incorreções, ou até mesmo, a utilização equivocada dos conceitos, muitos deles úteis para outros estudos, limitam o entendimento do que seja a QVT de fato.

Muitos conceitos relacionados ao trabalho são, em grande parte, consequência da QVT, que, por sua vez, tem um espectro amplo e deve ser entendida em uma dimensão socioeconômica maior. A QVT não pode ser extraída da concepção mais geral de qualidade de vida por ser um dos aspectos que a formam. Assim, ambas fazem parte de um mesmo constructo, sendo a dimensão profissional inserida na perspectiva mais geral (TONGO, 2015).

A QVT inclui a compreensão das condições de vida no trabalho, através de diversos aspectos, tais como: bem-estar, bom uso da energia pessoal, garantia de saúde e segurança física, mental e social, e capacitação para realizar tarefas com segurança (WALGER; VIAPIANA; BARBOZA, 2014).

Segundo Tiecher e Diehl (2017), existe uma elevada preocupação com o contentamento do funcionário, considerando a qualidade de vida no trabalho, haja vista que o desempenho da empresa tem relação com o desempenho dos que nela trabalham.

Em se tratando das organizações e das atividades por elas exercidas, cabe salientar que as mesmas, principalmente as que atuam no setor de serviços, teve um crescimento expressivo nos últimos anos, pois absorveu parte dos trabalhadores demitidos pela indústria. Esse fenômeno provocou uma crescente diversificação do setor como fonte de trabalho e renda, englobando um grande número de atividades, tais como comércio, transportes, publicidade, informática, telecomunicações, turismo, educação, saúde, cuidados, recreação e entretenimento, finanças, seguros, segurança privada, limpeza e conservação, administração pública, organizações não governamentais e muitas outras (HYPOLITO; GRISHCKE, 2013).

Salienta-se nesse contexto as instituições financeiras bancárias, Duarte, Borin e Almeida (2010) afirmam que as mesmas passam por uma experiência de um grande paradoxo, comparada à uma balança desequilibrada. Este fato ocorre pois de um lado há os grandes banqueiros, que é uma das classes que mais lucra no país e de outro lado tem-se os bancários, que são mais aproveitados e acometidos ao cumprimento de metas cada vez maiores e, em consequência disso, levam a um contexto de trabalho cheio de pressões e medo que além de desmotivarem, ocasionam ao bancário uma vida estressante e nada saudável.

Apesar da QVT ser um tema de estudo de considerável relevância no ambiente acadêmico junto com seus resultados encontrados em pesquisas em diferentes ambientes organizacionais, faz-se necessário a realização de pesquisas no ambiente das instituições financeiras. Visto que, consoante Tongo (2015), o conceito de qualidade de vida é generalizado e se trata de uma fantasia ampla que deve ser entendido em uma dimensão maior.

A partir do exposto, o presente estudo busca levantar dados e analisá-los de maneira comparativa entre duas agências para responder à seguinte questão: Qual é a percepção dos trabalhadores lotados em instituições financeiras quanto aos fatores que compõem a Qualidade de Vida em relação ao seu contexto de trabalho?

Neste contexto, o objetivo que se busca alcançar é levantar dados e analisá-los para identificar o nível da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos trabalhadores de uma instituição financeira quanto aos fatores que compõem esse contexto.

Pretende-se também realizar uma análise comparativa entre as duas agências procurando ressaltar os possíveis pontos diferenciadores entre elas. Desse modo, espera-se contribuir com a Instituição Financeira, objeto desse estudo, com informações que possam melhorar o seu ambiente de trabalho e suas políticas de Gestão de Pessoas procurando alcançar níveis cada vez maiores no que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho de seus funcionários.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Tiecher e Diehl (2017) apontam que a qualidade de vida está ligada às relações de trabalho de todos os setores, visto que é necessário uma preocupação com o funcionário e seu contentamento, porque depende disso para que o mesmo mantenha um desempenho.

A partir da década de 90 houve uma aceleração nos processos de reestruturação produtiva, sobretudo no setor financeiro. Até 1994, houve uma economia relativamente fechada e os bancos conviveram com essa situação. A partir de então foi necessário voltar os olhares ao setor bancário, devido ao mesmo ser considerado um exercício de forte risco ocupacional por ser considerados atividade que traziam altos riscos à saúde. Isso seria decorrência da sobrecarga do trabalho e da pressão diária percebida pelos bancários (RESENDE; MENDES, 2004; CARVALHO; RODRIGUEZ, 2014).

2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Em 1997, França discorre que a QVT é considerada um conjunto de ações para melhoramento gerencial no ambiente de trabalho:

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (FRANÇA, 1997, p.80).

Para uma mensuração da QVT, vários autores (WALTON, 1973; HACKMAN; OLDHAM, 1975; WESTLEY, 1979; NADLER; LAWLER, 1983; WERTHER; DAVIS, 1983; FERNANDES, 1996) desenvolveram modelos de análises que viessem a dimensionar aplicabilidade e implementação da QVT.

Na tentativa de sistematizar os estudos de QVT, foram identificados, mediante Sant'anna (1997), modelos mais abrangentes como o de Walton (1973), Lippit (1978) e Westley (1979), que envolvem uma amplitude maior de análise. Outros modelos como Hackman e Lawler (1971) e Hackman e Oldham (1975) são voltados para as dimensões básicas da tarefa.

Para Diniz (2010), o modelo de Walton é visto como um clássico no contexto da QVT, já que o autor fornece uma amostra que contempla análises relevantes sobre qualidade de vida no trabalho, mais especificamente oito critérios amplamente

direcionados às necessidades humanas no ambiente de trabalho, conforme quadro abaixo:

CATEGORIAS CONCEITUAIS	CRITÉRIO – FATORES DE QVT
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Capacidades múltiplas Informação sobre o processo de trabalho Autocontrole relativo
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

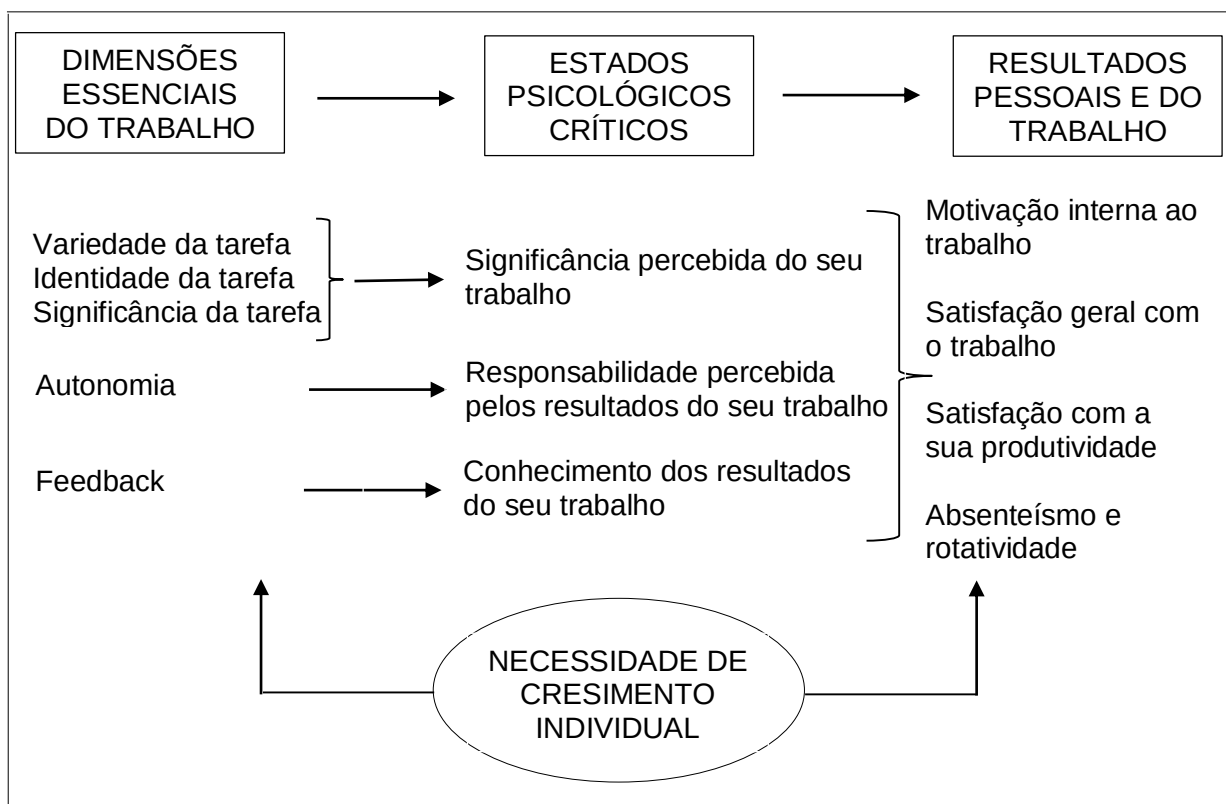
Fonte: Fernandes (1996).

Com uma outra abordagem, Freitas e Souza (2008) apontam o modelo de Hackman e Oldham o qual sugerem que resultados positivos pessoais e do trabalho sejam alcançados quando três estados psicológicos críticos estejam presentes para um certo trabalhador, conforme o diagrama que se segue.

Analisando o modelo de Hackman e Oldham, Diniz (2010) afirma que:

estes autores avaliam a qualidade de vida no trabalho pela dimensão da tarefa, que diz respeito à relação do trabalhador com sua tarefa; pelos estados psicológicos, que compreende as implicações que as dimensões da tarefa produzem nos trabalhadores que as realizam e; pelos resultados pessoais e de trabalho, que correspondem às consequências que os estados psicológicos causam nos indivíduos. Ainda ressaltam que as necessidades de crescimento pessoal correspondem à eficácia do anseio de alcançar crescimento pessoal

no trabalho, na perspectiva de ser mais criativo e ter autonomia (DINIZ, 2010, p.57).



Fonte: Pedroso *et. al* (2009).

2.2. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Uma organização é constituída por pessoas, sendo essas colaboradores e clientes, também é constituída por processos, rotinas de trabalhos, *stakeholders*, etc. Tudo isso contribui para a formação da imagem da organização.

Segundo Kotler (1998), a imagem corporativa é a maneira em que um indivíduo vê uma organização. Mostra o que o público em geral tem em mente baseando-se na observação de cada indivíduo sob as ações executadas pela empresa.

Existem três fatores que interferem na formação individual da imagem: 1) Conhecimento: que tem base em suas fontes de informação, no conteúdo e nos canais utilizados para transmitir uma mensagem e também as características do receptor (sexo, nacionalidade, idade, etc.); 2) Experiência prévia: pode ser o recebimento de uma informação por meio de veículos de informação, um contato pessoal ou até mesmo uma visita; 3) Satisfação obtida por experiência: permite ao indivíduo comparar o discurso da empresa com seus atos (GROHMANN; ALVARENGA; VENTURINI, 2007).

Considerando a afirmação de Frestad (2009), “mensurar a imagem é uma tentativa de identificar o que está ocorrendo com o objeto, para apontar algumas mudanças desejadas na imagem da instituição.” (FRESTDAD, 2009, p.157-167).

Para Macedo, Cípola e Ferreira (2008), a percepção do público quanto a imagem positiva de uma empresa resulta em benefícios para a instituição, como confiança e credibilidade, e essa menção é alicerçada, pelos autores, na satisfação dos seus clientes.

Diferentemente do que ocorre tradicionalmente com instituições que oferecem produtos, para Villar (2004), a imagem do serviço financeiro tende a ser associada à organização que o presta e ao pessoal de contato, em que o comportamento e desempenho influenciam na sua identidade

Conforme Villar (2004 apud VIEIRA; FREITAS, 2007; DEL BARRIO-GARCIA et al., 2009 p.25)¹, entre as especificidades do setor financeiro, duas são consideradas como essenciais:

Primeiramente, (a) o serviço bancário pressupõe um regime de prestação de serviço contínuo o que implica, de modo geral, em uma relação “contratual” entre a instituição e seus clientes; em segundo lugar, (b) assumem também responsabilidade fiduciária, segundo a qual, estão impelidos a salvaguardar os interesses de seus clientes no que tange a gestão de fundos e ao aconselhamento financeiro. Essas particularidades geram a necessidade de que ambas as partes precisem lidar com a percepção de risco associado à avaliação da capacidade de cumprimento pelas partes dos acordos firmados contratualmente (VIEIRA; FREITAS, 2007; DEL BARRIO-GARCIA et al., 2009 p.25).

Nesta mesma linha de raciocínio, Villar (2004) aponta que o consumidor, procura sempre minimizar os riscos atribuídos às contratações de um serviço pela procura de instituições financeiras e pessoal qualificados.

Um ponto que deve ser considerado, a partir da afirmação de Wong (2003) e Strehlau, Olliver e Virgens. (2009), é que no serviço financeiro, diferente das instituições que ofertam produtos ou serviços somente, como supermercado ou salão de beleza, é que nesse, a interação ocorre de maneira independente. Já no serviço bancário, o cliente paga uma taxa de serviço mensal e permanece vinculado ao banco por tempo indeterminado, como ocorrem com as empresas de assinatura de TV.

Desta maneira, este tipo de interação favorece um relacionamento prolongado entre banco e cliente, onde pode criar um aumento no grau de confiança e fidelização (BRAVO-GIL; MONTNER-GUTIÉRREZ; PINA-PÉREZ, 2009).

3. METODOLOGIA

Baseando-se no problema e no objetivo estabelecido este estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, com uma estratégia quantitativa de análise tendo o *survey* como método de coleta de dados. Na concepção de Gil (1999) a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, possibilitando estabelecer as relações entre os elementos.

Em relação à técnica de pesquisa, esse trabalho classifica-se como de natureza quantitativa, já que o pesquisador irá traduzir os dados, as informações e as opiniões em números para realizar a classificação e analisá-las. Para isso, faz-se necessário o uso de recursos e técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Para a coleta de dados, foi utilizado o método *survey*. Na visão de Lima (2016) e Paranhos et al. (2013), para o contexto acadêmico, esse tipo de pesquisa possui a finalidade de descrever e explorar. Vale salientar, ainda, que este estudo classifica-se

¹ VILLAR, E. T. Imagem da Banca: análise empírica de determinantes e efeitos. Lisboa: **ISCTE**. (tese de doutorado apresentado ao Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE), 2004.

como um estudo de caso o que segundo Yin (2001, p. 33) se justifica por ser uma investigação “dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. E, também, os dados se relacionam especificamente a esse contexto sem permitir extrapolações para outros contextos.

Como *locus* da pesquisa, foi escolhido uma mesma instituição bancária, porém com a população de funcionários de uma cidade e um distrito diferentes: Manhuaçu/MG e Realeza/MG. Esta opção se justifica pelo intuito de realizar uma análise comparativa dos resultados considerando as respectivas localizações. A justificativa para a escolha dessa instituição foi por ser a única instituição financeira que aceitou a realização do estudo frente à solicitação às diferentes instituições bancárias do município.

No que diz respeito ao cotidiano de trabalho, os colaboradores (nome dado pela empresa a seus funcionários) executam tarefas de atendimento ao público, visitam a clientes, rotinas de caixa, processos sistemáticos e repetitivos.

Na agência de Manhuaçu, trabalham 14 pessoas e a agência de Realeza possui 7 colaboradores, totalizando assim uma população de 21 respondentes. Vale ressaltar que foi realizado um Censo que conforme Sass (2012), pode-se definir como mensuração específica de objetos físicos e sociais, observadas em todas as unidades ou elementos que compõem a população.

A cidade de Manhuaçu, segundo os dados do IBGE de 2016 até atualmente, possui uma área territorial de 628,318 quilômetros quadrados (2018), uma população estimada de 90.229 pessoas (2019) e um PIB per capita de R\$ 23.730,94 (2016). Já em Realeza, os números mudam. O distrito possui uma área territorial de 353,416 quilômetros quadrados (2018), estima-se uma população de 16.922 pessoas (2019) e seu PIB per capita gira em torno de R\$ 33.882,73 (2016). Desta forma, percebe-se que as duas localidades possuem características bem distintas.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um *survey* construído na base Google, seguindo o modelo já validado de Walton (1973). Este questionário abrange oito categorias que, segundo o autor, abarca a situação de trabalho de diferentes profissionais: remuneração, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento profissional, integração social na organização, direitos na instituição, equilíbrio de trabalho e vida e relevância do trabalho.

Para a análise dos resultados coletados pelo questionário, foi aplicado uma abordagem quantitativa. Os dados foram analisados e apurados com técnicas estatísticas e tanto a organização dos dados quanto os cálculos foram realizados pelo programa *Microsoft Excel*.

4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

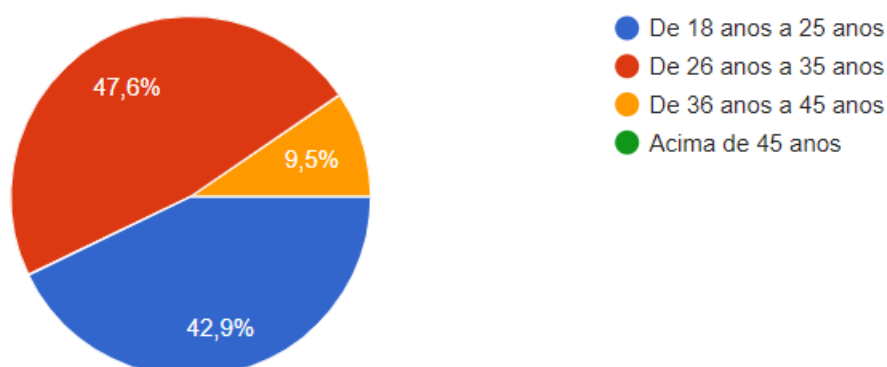
A pesquisa foi realizada em duas agências da mesma instituição bancária, tendo ao todo 21 participantes que responderam a um questionário elaborado por Walton (1973). Uma dessas agências, a localizada na cidade de Manhuaçu, na zona da mata mineira possui como equipe: um gerente de agência, um assistente de agência (que é considerado um subgerente), um estagiário e onze colaboradores efetivados que estão divididos nas funções de caixa, atendimento, abertura de contas, crédito e produtos. Também encontram-se na cidade outras instituições financeiras, dentre bancos, cooperativas de crédito e financeiras.

O outro grupo de respondentes, a segunda agência, fica localizado no distrito de Realeza, a que pertence à cidade de Manhuaçu. O distrito tem, segundo o último

Censo, uma população estimada em 16.922 pessoas (IBGE, 2019). O questionário foi aplicado em uma agência da mesma instituição bancária dos outros participantes e é composta por: um gerente de agência, um assistente de agência, um estagiário e quatro funcionários efetivos distribuídos nos mesmos setores da agência anterior.

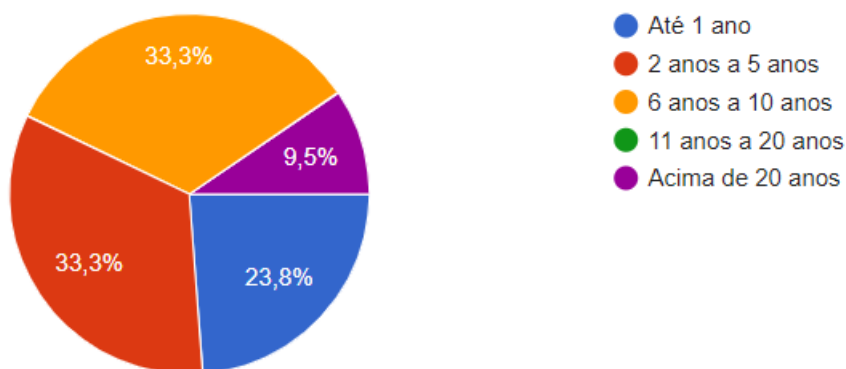
Em relação à faixa etária, também há uma existência próxima entre os que têm entre 18 e 25 anos e aqueles que se enquadram entre os 26 aos 35 anos, que é equivalente a 9 e 10 pessoas, respectivamente. Apenas 9,5% do total têm entre 36 até 45 anos, que corresponde a 2 pessoas.

GRÁFICO 1 – FAIXA ETÁRIA DOS PESQUISADOS



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

GRÁFICO 2 – TEMPO DE TRABALHO NA AGÊNCIA



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Para encerrar a análise dos dados demográficos, o gráfico 2 mostra o tempo de trabalho na agência. Percebe-se que há uma relação de igualdade entre os colaboradores que trabalham entre 2 e 5 anos e 6 a 10 anos, totalizando 14 pessoas. Posteriormente, encontram-se 5 colaboradores que têm até 1 ano de serviço e 2 funcionários que possuem mais de 20 anos de experiência na mesma agência.

Portanto, entende-se que nessa pesquisa, a maioria dos respondentes são homens; estão localizados na cidade de Manhuaçu; têm entre 26 a 35 anos, conforme dados expressos no gráfico 1, representado por 47,6%, seguido por 42,9% dos colaboradores que têm entre 18 e 25 anos; e têm entre 2 a 10 anos de trabalho na agência atual (33,3% de funcionários que têm entre 2 e 5 anos e 33,3% daqueles que têm entre 6 e 10 anos).

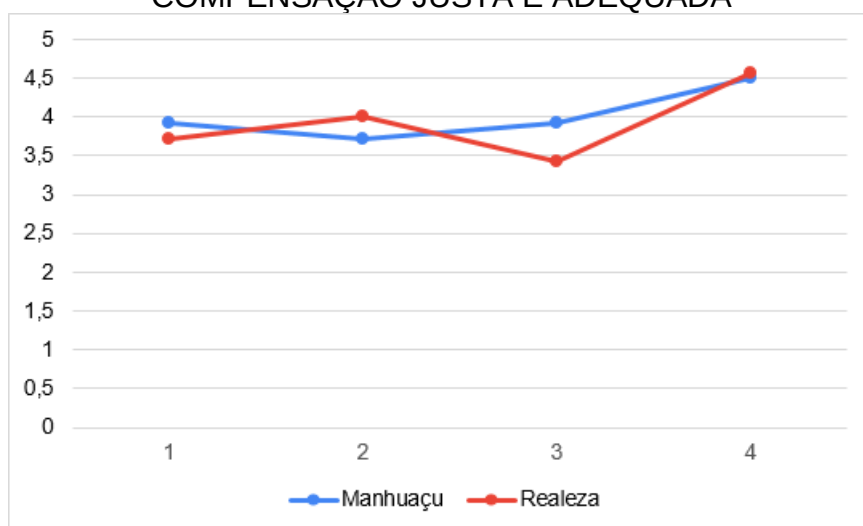
4.1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Na agência de Manhuaçu, com um total de 14 respondentes, grande parte dos funcionários considera-se satisfeito em relação ao seu salário (remuneração), pois encontra-se um resultado médio de 3,92, em um total de 5,0. Assim como quando considerado a satisfação com as recompensas e a participação nos resultados, em que obteve-se um resultado médio de 3,92. Em se tratando da satisfação com o salário se comparado com o do colega, há uma diminuição irrisória no nível de satisfação, passando para uma média de 3,71. No entanto, existe um aumento no nível de satisfação em relação aos benefícios extras que a empresa oferece (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) passando de uma média de 3,92 para 4,5.

Já em Realeza, totalizando 7 pesquisados, encontrou-se um resultado médio de 3,71 para a satisfação com o salário, uma elevação de uma média de 4,0 a respeito da satisfação do funcionário quando o salário é comparado ao do colega, uma queda para uma média de 3,42 em relação às recompensas e participação nos resultados e conclui-se com um resultado médio de 4,57 para a satisfação com os benefícios extras que a empresa oferece.

Para Oliveira (2006), derivando do contrato de trabalho, o trabalhador gasta energia para produzir em troca de salários e benefícios e “pessoas com o trabalho em condições similares podem mudar o seu grau de satisfação” (SPECTOR, 2003, p. 230). Considerando os quatro critérios dessa categoria, o nível de satisfação nas duas agências é resultante de uma média de 4,01 para Manhuaçu e uma média de 3,92 para Realeza.

GRÁFICO 3 – RESULTADOS DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO A COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA



Legenda:

1. Satisfação com o salário
2. Satisfação com o salário quando comparado com o salário dos colegas
3. Satisfação com as recompensas e a participação em resultados
4. Satisfação com os benefícios extras

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

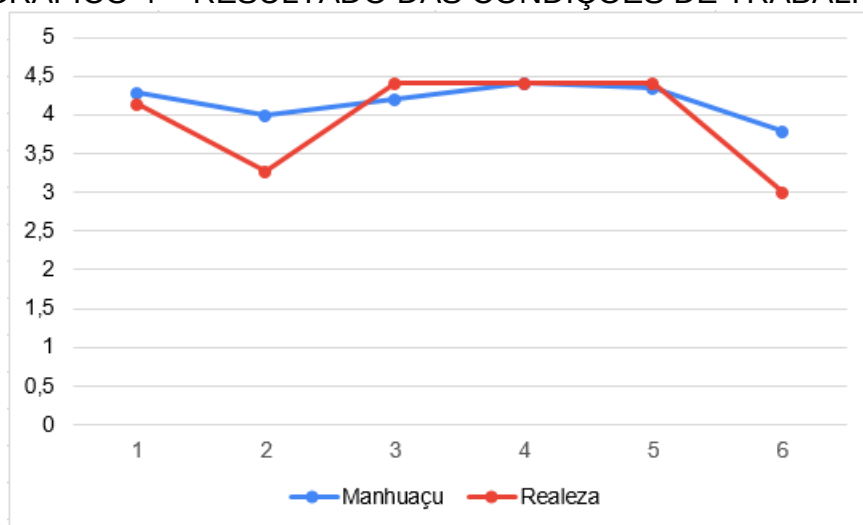
4.2. CONDIÇÕES DE TRABALHO

Para os pesquisados da agência de Manhuaçu, quando se trata da satisfação com a jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas), encontra-se um resultado médio de 4,28. Há uma queda no nível de satisfação quando se trata da carga de trabalho (quantidade de trabalho), onde os respondentes afirmam estarem satisfeitos, que representam um resultado médio de 4. Quanto ao uso de tecnologias no trabalho, encontra-se uma elevação na pontuação, pois os colaboradores dizem estar satisfeitos, o que corresponde a uma média de 4,21. Para a salubridade, encontra-se um resultado médio de 4,42 de satisfação com as condições do local de trabalho. A partir daí, começa a cair o nível de satisfação dos respondentes nesta categoria, pois acha-se uma média de 4,35 para a satisfação com o nível de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa e um resultado médio de 3,78 em relação ao cansaço que o trabalho os causa.

Em Realeza, semelhantemente ao que acontece na outra agência, encontra-se uma média considerável para os colaboradores satisfeitos com a jornada de trabalho semanal, com um resultado médio de 4,14 nesse critério. Em relação à carga de trabalho, o nível de satisfação dos colaboradores equivale à média de 3,28. Entretanto, existe um equilíbrio na satisfação entre o uso das tecnologias no trabalho, a salubridade e com os equipamentos de segurança, pois encontram-se um resultado médio de 4,42 em cada um desses critérios. Já em relação ao cansaço que o trabalho causa, o nível de satisfação desses colaboradores diminui, porque o resultado encontrado equivale a um resultado médio 3,0.

Para Wisner (1987), o conceito de carga de trabalho possui três componentes que são interligados: o físico, o cognitivo e o psíquico, ou seja, se houver alguma sobrecarga em uma desses componentes, é refletido nos demais. Considerando a população da pesquisa, é possível encontrar um resultado de uma média de 4,17 para a agência de Manhuaçu e média de 3,94 para a agência de Realeza, baseando-se em todos os critérios analisados nessa categoria, levando em consideração a similaridade do resultado encontrado na agência de Realeza para a satisfação com a carga de trabalho e a satisfação em relação ao cansaço que o trabalho causa, onde se encontra um menor nível para esses critérios. O resultado encontrado é muito bom e equilibrado entre as duas agências, visto que o mesmo demonstra um nível de satisfação considerável, que faz com que o colaborador sintam-se confortável para a execução do trabalho. Chiavenato (2004) afirma que os aspectos físicos do ambiente e psicológicos resultam na QVT, por isso, é necessário analisar todos eles para se obter o grau de satisfação de cada colaborador.

GRÁFICO 4 – RESULTADO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO



Legenda:

1. Satisfação com a jornada de trabalho semanal
2. Satisfação com a carga de trabalho
3. Satisfação com o uso de tecnologia no trabalho
4. Satisfação com a salubridade
5. Satisfação com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva
6. Satisfação em relação ao cansaço que o trabalho causa

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

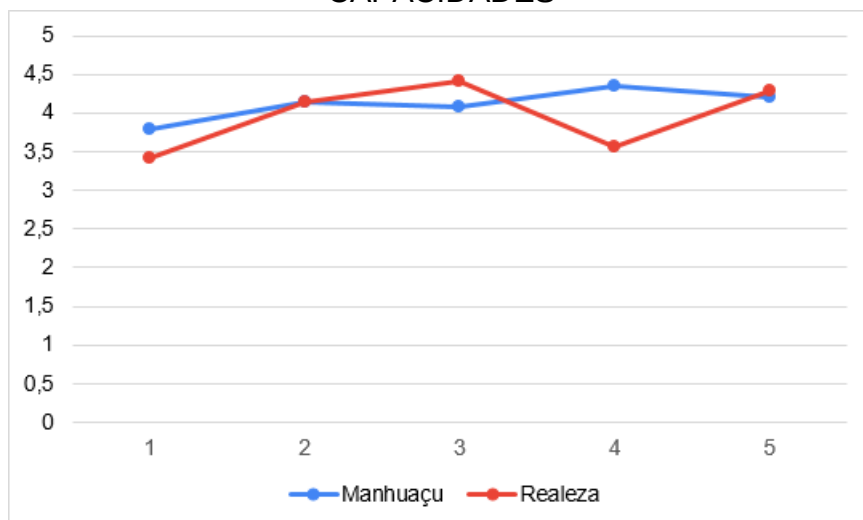
Foi perguntado aos indivíduos da agência de Manhuaçu a respeito da autonomia (oportunidade de tomar decisões) e o nível de satisfação nesse critério foi de um resultado médio de 3,78. Em relação a importância do trabalho/atividade que realiza, os respondentes demonstram um nível de satisfação que corresponde à média de 4,14, o que é possível inferir na proximidade dos resultados quando perguntados sobre a polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalho), onde encontra-se um resultado médio de 4,07. Para o critério de satisfação com a avaliação de desempenho (conhecimento do desempenho no trabalho), acha-se um resultado satisfatório, equivalente à média de 4,35. Por fim, em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada ao colaborador), o resultado encontrado é referente à média de 4,21, o que significa um bom nível de satisfação crescente e constante.

Já com os respondentes locados na outra agência, quanto a autonomia que recebem, o nível de satisfação encontrado resulta em uma média de 3,42. Em se tratando da importância do trabalho que realiza, o nível de satisfação desses colaboradores corresponde a uma média de 4,14, o que pode-se inferir no resultado da satisfação em relação à polivalência, com um leve aumento na média, que é 4,42. Em relação a avaliação de desempenho, o nível de satisfação encontrado resulta em uma média de 3,57 e 4,28 para a responsabilidade conferida aos colaboradores dessa agência.

Segundo Chiavenato (2010), a QVT é uma composição complexa que envolve vários fatores, como a satisfação com o trabalho executado, o reconhecimento pelos resultados alcançados e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente

na organização. Nessa categoria, encontra-se uma satisfação correspondente à média de 4,11 para a agência de Manhuaçu e 3,96 para Realeza.

GRÁFICO 5 – RESULTADO COM O USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES



Legenda:

1. Satisfação com a autonomia que possui
2. Satisfação com a importância do trabalho/atividade que exerce
3. Satisfação com a polivalência no trabalho
4. Satisfação com a avaliação de desempenho
5. Satisfação com a responsabilidade conferida

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

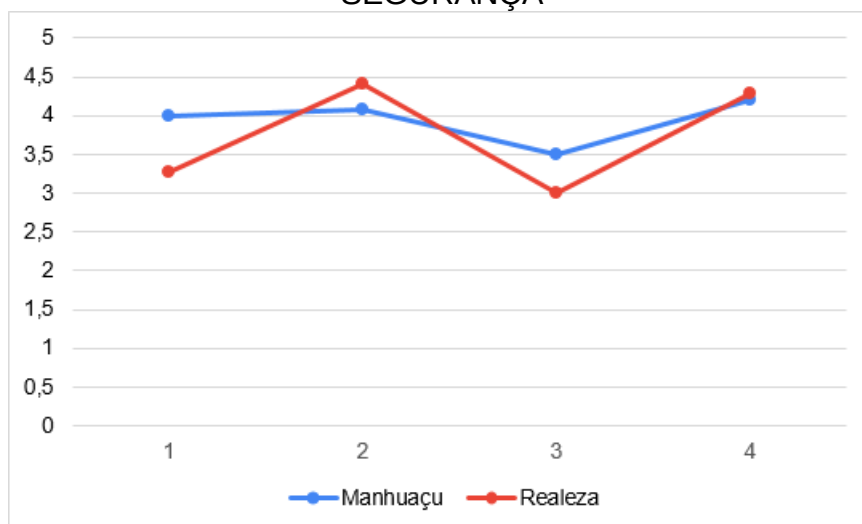
Durante a pesquisa, foi perguntado aos participantes sobre o quanto eles estavam satisfeitos com a sua oportunidade de crescimento profissional. Para a agência de Manhuaçu, a maioria dos funcionários responderam positivamente a essa questão, resultando em uma média de satisfação 4,0 nesse critério. Em relação aos treinamentos que os colaboradores fazem, nota-se uma elevação no nível de satisfação, com um resultado médio de 4,07. Para as situações e a frequência de demissões acontecidas na agência, encontra-se um nível de satisfação inferior, com uma média de 3,5 e, posteriormente, eleva-se novamente o nível de satisfação, quando se trata do incentivo que a empresa oferece para os colaboradores estudarem, comprovados pelo resultado médio de 4,21.

Já na agência de Realeza, a respeito da oportunidade de crescimento profissional, encontra-se um resultado menos satisfatório, com uma média de satisfação igual a 3,28. Quanto aos treinamentos oferecidos pela instituição, a maioria dos funcionários estão satisfeitos, considerando o resultado médio encontrado de 4,42. Com relação à decorrência e a frequência das demissões, novamente encontra-se uma queda no nível de satisfação, com uma média de 3,0 para esse critério. A respeito do incentivo para estudo que a empresa oferece, eleva-se novamente a satisfação dos colaboradores, com um resultado médio de 4,28.

Em relação ao crescimento pessoal, Dutra (2011) define a carreira profissional como uma série de estágios e transições de trabalhos realizados no decorrer da vida de uma pessoa e que pode variar com as influências sobre o indivíduo. Nessa

categoria, é percebida o nível constante, com poucas oscilações de satisfação para a agência de Manhuaçu, onde encontra-se um resultado médio de 3,94 considerando os quatro critérios. Para a agência de Realeza, existem mais imprecisões no nível de satisfação e encontra-se uma média de 3,74 de satisfação em geral.

GRÁFICO 6 – PONTUAÇÃO QUANTO A OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA



Legenda:

1. Satisfação com a oportunidade de crescimento profissional
2. Satisfação com os treinamentos realizados
3. Satisfação com a decorrência e a frequência de demissões no trabalho
4. Satisfação com o incentivo para estudar

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

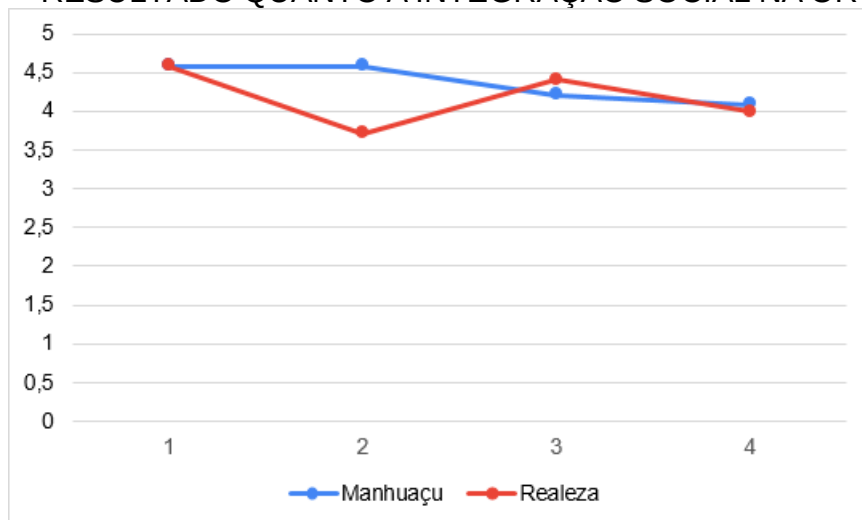
Quando perguntados sobre a discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) para os colaboradores de Manhuaçu, pode-se perceber que há uma relação entre os níveis de satisfação em relação ao relacionamento dos colaboradores com colegas e chefes, pois para ambos os critérios, encontra-se um resultado médio satisfatório de 4,57. Quando perguntados sobre o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho, acha-se um resultado médio de 4,21 de satisfação e 4,07 para a satisfação com a valorização das ideias e iniciativas no trabalho.

Na agência da cidade de Realeza, mantém-se o resultado já encontrado com o primeiro grupo de respondentes, com uma média de 4,57 em relação à discriminação. Em relação ao relacionamento com os colegas e chefes, percebe-se uma diminuição do nível de satisfação por parte dos colaboradores, com um resultado médio de 3,71. Quanto ao comprometimento, esse nível já se eleva, onde encontra-se uma média de 4,42 para este critério. Para concluir a pesquisa dessa categoria na referida agência, em relação à valorização das ideias e as iniciativas dos funcionários, o nível de satisfação dos mesmos é igual à média de 4,0.

No ponto de vista de Walton (1973), quando existe na organização um bom relacionamento interpessoal, ausência de preconceitos e apoio entre colaboradores, pode-se assim, atingir os níveis satisfatórios de integração social. Para os colaboradores da agência de Manhuaçu, o nível de satisfação, considerando todos os

critérios, é igual a uma média de 4,35, enquanto para os colaboradores de Realeza, encontra-se a média de 4,17 de satisfação.

GRÁFICO 7 – RESULTADO QUANTO A INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO



Legenda:

1. Satisfação em relação à discriminação no trabalho
2. Satisfação em relação ao relacionamento com colegas e chefes no trabalho
3. Satisfação com o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho
4. Satisfação com a valorização das ideias e iniciativas no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

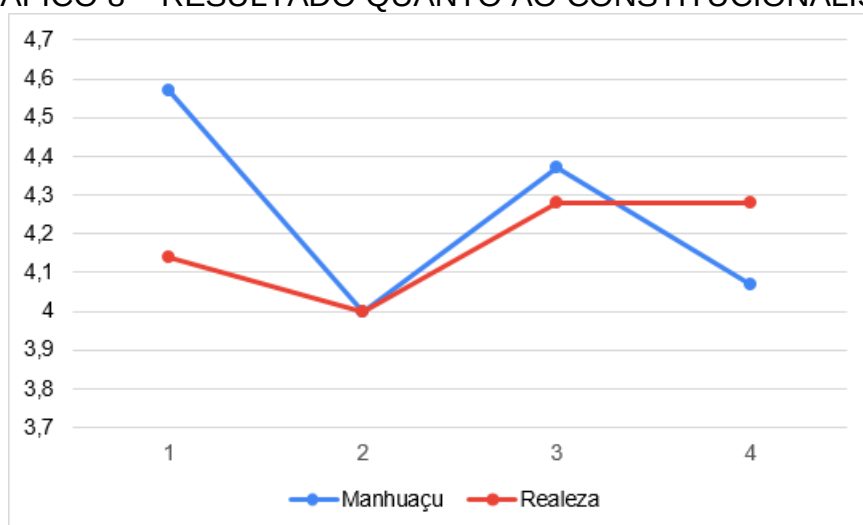
4.6. CONSTITUCIONALISMO

No decorrer da pesquisa, foi questionado aos participantes sobre a constitucionalidade, ou seja, o respeito que a empresa tem às leis. Para os respondentes de Manhuaçu, estes demonstraram um resultado satisfatório quanto ao respeito da empresa com os direitos do trabalhador, com uma média de 4,57. Em relação à liberdade de expressão, tem-se uma diminuição no nível de satisfação, onde encontra-se um resultado médio de 4,0. Quando perguntados sobre a satisfação com as normas e regras no trabalho, acha-se um nível de satisfação igual à média de 4,37. Sobre o respeito à individualidade (características individuais e particularidades), encontra-se um resultado médio de satisfação igual a 4,07.

Quando é retratado sobre o respeito da empresa com os direitos do trabalhador em Realeza, identifica-se um resultado médio de 4,14 de satisfação. Quanto à liberdade de expressão, o nível de satisfação é igual à média de 4,0. A respeito do nível de satisfação considerando as normas e regras no trabalho, encontra-se um médio de 4,28 de satisfação, assim como quando considerado o respeito às individualidades.

Walton (1973) recomenda quando se trata da constitucionalidade, que essa categoria torne claros os direitos e deveres do trabalhador na instituição. Isto é uma necessidade e faz com que os colaboradores se resguardem de decisões arbitrária por parte dos gestores. Para essa categoria, a agência de Manhuaçu alcançou uma média de 4,25 no nível de satisfação, enquanto os colaboradores da agência de Realeza possuem um nível médio de satisfação de 4,17.

GRÁFICO 8 – RESULTADO QUANTO AO CONSTITUCIONALISMO



Legenda:

1. Satisfação com a empresa por respeitar os direitos do trabalhador
2. Satisfação com a liberdade de expressão
3. Satisfação com as normas e regras do trabalho
4. Satisfação com a individualidade no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

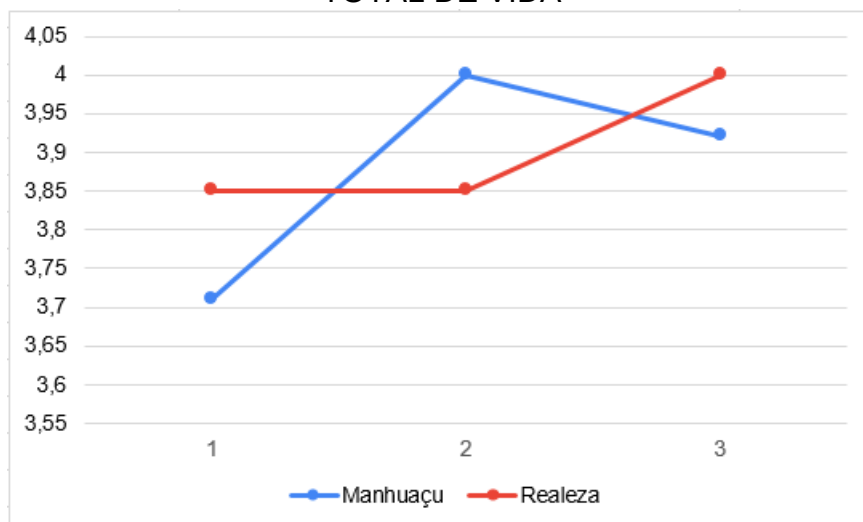
4.7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA

Para a agência de Manhuaçu, em relação à influência que o trabalho traz para a vida/rotina familiar dos colaboradores, encontra-se um nível de satisfação com uma média de 3,71. Já em relação à influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer, acha-se um resultado médio de 4,0 e 3,92 para os horários de trabalho e descanso.

Na agência de Realeza, existe uma correlação com o nível de satisfação com a influência do trabalho na vida familiar e a influência do trabalho sobre o lazer, onde encontra-se um resultado médio de 3,85 de satisfação. Em se tratando dos horários de trabalho e descanso, acha-se uma média de 4,0 de satisfação.

Segundo Rodrigues (1994), “o empregado que possui uma vida familiar insatisfatória, tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais” (p. 93). Para os colaboradores da agência de Manhuaçu, o nível de satisfação dessa categoria é igual à média de 3,87 enquanto para os funcionários de Realeza é maior, com um resultado médio de 3,90.

GRÁFICO 9 – RESULTADO DA SATISFAÇÃO COM O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA



Legenda:

1. Satisfação com a influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar
2. Satisfação com a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer
3. Satisfação com os horários de trabalho e descanso

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

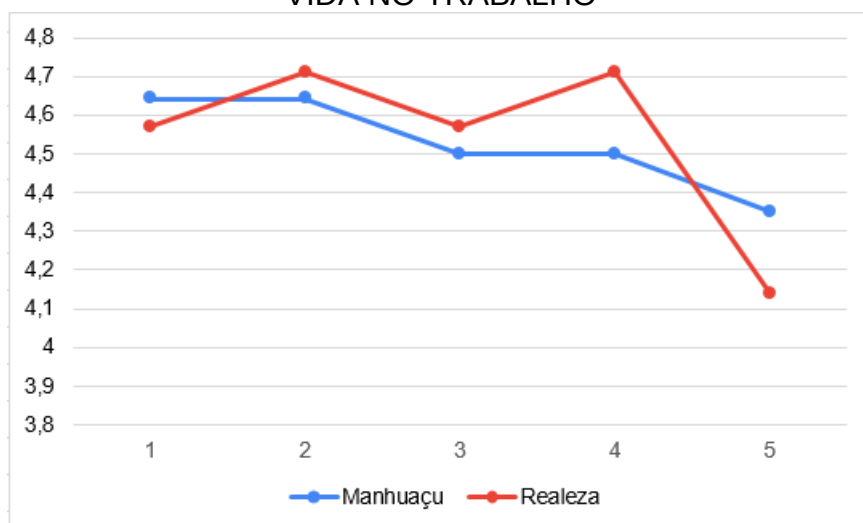
4.8. RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Nessa última categoria, em relação ao orgulho de realizar o trabalho e a satisfação com a imagem da empresa na sociedade, encontra-se um nível de satisfação igual a uma média de 4,64. Já para os critérios de integração comunitária e a satisfação com os serviços e produtos oferecidos pela empresa, tem-se um resultado médio de 4,50. Por fim, em relação à política de recursos humanos, encontra-se um nível de satisfação com uma média de 4,35.

Na agência de Realeza, encontra-se uma correlação de satisfação nos critérios de orgulho de realizar o trabalho e integração comunitária, com uma média de 4,57. Já o critério de satisfação da imagem da empresa na sociedade e os produtos e serviços oferecidos pela empresa, encontra-se um resultado médio de 4,71. Para o critério das políticas de recursos humanos, tem-se uma média de 4,14 de satisfação.

A imagem, a responsabilidade com os funcionários e as práticas utilizadas pelas organizações influenciam a qualidade de vida no trabalho dos integrantes (WALTON, 1973). Em síntese, a agência de Manhuaçu possui um nível médio de satisfação de 4,52 e a agência de Realeza possui uma média de 4,54.

GRÁFICO 10 – RESULTADO DA SATISFAÇÃO COM A RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO



Legenda:

1. Satisfação com o orgulho de realizar o trabalho
2. Satisfação com a imagem que a empresa tem na sociedade
3. Satisfação com a integração comunitária da empresa
4. Satisfação com os serviços prestadores e os produtos oferecidos pela empresa
5. Satisfação com a política de recursos humanos

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

4.9. NÍVEIS DE SATISFAÇÃO ENTRE OS CARGOS

Neste momento, considerando as agências individualmente, para a análise dos níveis de satisfação entre os cargos respondentes, encontra-se o maior nível de satisfação com uma funcionária do gênero feminino, locada na agência de Realeza, com faixa etária entre 26 a 35 anos e com o cargo de Agente de Atendimento. Esse cargo, por se tratar da função de atendimento, não realiza processos repetitivos, infere-se então, que a partir dessa análise, o cargo em questão e o porte da agência contribuem para um nível de satisfação elevado.

Em contrapartida, o cargo que possui um menor nível de satisfação tem um perfil sendo de um funcionário do gênero masculino, locado na agência de Manhauçu, com faixa etária entre 18 e 25 anos e com o cargo Caixa. Essa função é muito rotineira, com processos repetitivos, portanto, leva-se a concluir que o cargo em questão e o porte médio da agência faz com que haja um nível inferior de satisfação com as categorias estudadas.

De uma forma geral, os resultados encontrados apontam que a agência de Manhauçu apresentam um melhor nível para a QVT, sendo uma agência com uma estrutura maior e localizada em uma cidade de médio porte, em relação à agência de Realeza, com um cenário bem diferente de atuação, localizada num distrito com um número de população bem reduzido e porte pequeno.

Em se tratando das compensações justas e adequadas, destaca-se a agência de Manhauçu, que demonstrou um nível de satisfação maior (colaboradores satisfeitos) em relação a agência de Realeza.

Em relação às condições de trabalho, encontra-se também um resultado satisfatório na QVT, com destaque para a agência de Manhuaçu, que possui um nível elevado de satisfação (colaboradores satisfeitos) em relação a Realeza.

Para a categoria Uso de Desenvolvimento de Capacidades, observou-se também um nível de satisfação elevado para a agência de Manhuaçu (colaboradores satisfeitos) em relação a agência de Realeza.

Quanto as oportunidades de crescimento e segurança, observa-se que a agência de Manhuaçu possui um elevado nível de satisfação (colaboradores próximos a alcançar a satisfação) se comparado à agência de Realeza.

Já para a integração social na organização, obteve-se também um nível de satisfação maior pelos colaboradores de Manhuaçu (colaboradores satisfeitos), em relação aos colaboradores de Realeza.

No que tange ao constitucionalismo, há uma relevância na satisfação dos colaboradores da agência de Manhuaçu (colaboradores satisfeitos) em relação a Realeza.

Já na categoria “O Trabalho e o Espaço Total de Vida”, encontra-se um maior nível de satisfação por parte dos colaboradores de Realeza (colaboradores próximos a alcançar a satisfação) em relação aos colaboradores de Manhuaçu.

Por fim, quanto à relevância social da vida no trabalho, os colaboradores de Realeza possuem um nível superior de satisfação (colaboradores satisfeitos) em relação aos colaboradores de Manhuaçu.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou analisar a qualidade de vida no trabalho dos profissionais que trabalham em instituições bancárias, bem como analisar a satisfação do contexto de seu trabalho, considerando o ambiente das agências bancárias e também fora delas. Com essa finalidade, foi realizado um questionário para 21 funcionários onde procurou-se identificar e analisar o nível de satisfação nas seguintes categorias: Compensação justa e adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida e a Relevância Social da Vida no Trabalho.

A partir dos dados coletados, conclui-se que mesmo com a distinção do porte das agências, de modo geral, os colaboradores demonstram um nível satisfatório em seu trabalho, nas oito categorias do modelo de Walton (1973), mantendo uma considerável qualidade de vida no trabalho.

Este resultado demonstra, a partir dos dados coletados, que a instituição financeira pesquisada se preocupa em manter os seus colaboradores satisfeitos o que pode refletir no modelo de gestão baseado nos resultados que a empresa adotou. Pode-se inferir que um nível de satisfação quanto à QVT pode alavancar a produtividade dos mesmos.

As limitações encontradas na pesquisa foi a quantidade de participantes, que poderia ser superior para assegurar resultados mais robustos e também a insegurança por partes dos gestores, já que foi necessária alterar duas vezes as agências entrevistadas.

Apesar de contarem com duas agências da mesma instituição, localizadas em diferentes praças, com diferentes públicos e porte, obteve-se um resultado favorável, com um nível de QVT satisfatório. Porém, também foram encontrados resultados onde

os funcionários demonstraram insatisfação e nem satisfação nem insatisfação em alguns critérios, mas não implicou no resultado geral do trabalho.

Como implicações para as organizações, a preocupação com a QVT traz uma visão mais criteriosa para as políticas de recurso humanos, pois requer de funcionários satisfeitos e motivados em suas ocupações para que produzam mais e com efetividade.

Recomenda-se para as próximas pesquisas a aplicação do questionário com um maior número de respondentes e mais agências pesquisadas. Além de medirem a QVT, podem também realizar um comparativo entre diferentes instituições bancárias para identificar se há alguma relevância entre elas que contribuem para o resultado da QVT.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, L. G. e FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo, abr./jun. 1998, vol. 33, n.º 2, p. 40-51.

ALBUQUERQUE, L. G. Competitividade e recursos humanos. **Revista de Administração**, v. 27, n. 4, p. 16-29, 1992.

BRAVO-GIL, R.; MONTANER-GUTIÉRREZ, T. e PINA-PÉREZ, J. M. **La imagen corporativa de la banca comercial**. Diferencias entre segmentos de consumidores. *Universia Business Review*, 2009.

CARVALHO, A. B.; FERNANDES, J.; OLIVEIRA, L. T.; ZAMBERLAN, C. Satisfação no trabalho. **Anais Jornada de Pesquisa Ulbra Santa Maria**. Santa Maria, 2006.

CARVALHO, C. A.; RODRIGUEZ, S. Y. S. Sofrimento psíquico em bancários brasileiros: uma revisão sistemática da literatura. **Ayvu**, Niterói, v. 1, n. 1, p. 88-109, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas** - 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEL BARRIO-GARCIA, S. e LUQUE-MARTINEZ, T.; RODRIGUES-MOLINA, M. Á. La modelización de la imagen de ciudad desde la perspectiva de los líderes de opinión externos. **EURE (Santiago)**, Santiago, v. 35, n. 106, dic, 2009.

DINIZ, Luciene Laranjeira. Qualidade de vida no trabalho: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba. 2010. 142 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – **Universidade Federal da Paraíba**, João Pessoa, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/5204>>. Acesso em: 22 set. 2019.

DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P.; ALMEIDA, M. A qualidade de vida no trabalho - QVT e sua influência na vida dos bancários. **Polêm!ca**, v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010.

Disponível em:

<<http://https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/polemica/article/view/2822/1949>>. Acesso em: 15 set. 2019.

DUTRA, J. S. Administração de carreiras: Uma proposta para repensar a gestão de pessoas. São Paulo: **Editora Atlas**, 2011.

FERNANDES, Eda. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador: **Casa da Qualidade Editora Ltda.**, 1996.

FRANÇA, A. C. Limongi. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras, **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, vol. 1, n.º 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

FREITAS, A. L. P. & SOUZA, R. G. B. de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. Responsabilidades Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008.

FRESTAD, D. Why most firms choose linear hedging strategies. **Journal of Financial Research**, XXXII (2), 157-167, 2009.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5a. ed. São Paulo: **Atlas**, 1999.

GROHMANN, M. Z; ALVARENGA, A. S. e VENTURINI, J. C. Imagem organizacional: diferenças de percepções entre o público interno (funcionários/professores e alunos) de uma instituição de ensino superior. **BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, set./dez, 2007.

HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. Employer recrions do job characteristics. **Journal of Appllied Psychology Monograph**. 55(3): p. 259-86, jun. 1971.

HACKMAN, J. R., OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Appllied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HYPOLITO, A. M.; GRISHCKE, P. E. Trabalho imaterial e trabalho docente. **Educação (UFSM)**, v. 38, n. 3, p. 507--522, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades e estados: Manhuaçu. Manhuaçu, 2019. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/manhuacu.html>>. Acesso em: 18 nov. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades e estados: Realeza. Manhuaçu, 2019. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pr/realeza.html>>. Acesso em: 18 nov. 2019.

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: **Atlas**, 1998.

LIMA, Márcia. Introdução aos métodos quantitativos em Ciências Sociais (2016). In: ABDAL, Alexandre; OLIVEIRA, Maria Carolina Vasconcelos; GHEZZI, Daniela Ribas;

SANTOS JÚNIOR, Jaime (org.). Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: Bloco Qualitativo. São Paulo: **SESC/CEBRAP**. p. 10-31.

LIPPIT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. In: **Training Development Jornal**. V. 32(1): p. 4-10, jul/1978.

MACEDO, M. Á. S.; CÍPOLA, F. C. e FERREIRA, A. F. R. Análise do desempenho organizacional sob as perspectivas socioambiental e de imagem corporativa: um estudo apoiado em DEA sobre os seis maiores bancos no Brasil. **Revista de Gestão USP**, v. 15, n. especial, p. 1-16, 2008.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

PARANHOS, R. et al. Corra que o survey vem aí: noções básicas para cientistas sociais. **Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social**, Buenos Aires, n. 6, p. 7-24, mar. 2013.

PEDROSO et. al. Construção de um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho a partir da estrutura hodierna da sociedade brasileira: Apresentação de um projeto. **Congresso Internacional de Administração**. Gestão estratégica em tempo de mudança. De 21 a 25 de set. Ponta Grossa – PR, 2009.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, C. E. Metodologia do trabalho científico: Método e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico, 2.ed., Rio Grande do Sul: **FEEVALE**. 2013.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS; Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: **Feevale**, 2013.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Revistas psicologia**, Brasília, v.4, n.1, p.151-175, 2004.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: **Vozes**, 1994.

SANT'ANNA, A. S. Fatores de pressão e insatisfação em área de atendimento ao público: um estudo em empresas mineira do setor de serviço. Belo Horizonte: **CEPEAD /FACE/UFMG**, 1997. (Dissertação de Mestrado)

SASS, Odair. Sobre os conceitos de censo e amostragem em educação, no Brasil. **Estatística e Sociedade**, Porto Alegre, v. 2, p.128-141, nov. 2012. Disponível em:
<<http://seer.ufrgs.br/index.php/estatisticaesociedade/article/download/34902/23645>>. Acesso em: 04 dez. 2019.

SPECTOR, Paul E. Psicologia nas organizações. São Paulo: **Saraiva**, 2003.

STREHLAU, S.; OLLIVER, B. e VIRGENS, A. A. D. Avaliação da Percepção dos Consumidores em Relação à Marca das Instituições Bancárias. **Revista Organizações em Contexto - online**, vol. 5, nº 9 - jan/jun, 2009.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/45019/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-percepcao-de-bancarios>>. Acesso em: 14 set. 2019.

TONGO, C. I. Social responsibility, quality of life and motivation to contribute in the Nigerian Society. **Journal of Business Ethics**, v. 126, n. 2, p. 219-233, jan. 2015.

VIEIRA, P. R. C. e FREITAS, J. A. S. B. Transparência e Imagem Institucional: O Caso do Banco Central do Brasil. In. **Gestão e sociedade**. vol. 1, n. 1, 2007.

VILLAR, E. T. Imagem da Banca: análise empírica de determinantes e efeitos. Lisboa: **ISCTE**. (tese de doutorado apresentado ao Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE), 2004.

WALGER, C.; VIAPIANA, L.; BARBOZA, M. M. Motivação e Satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações. Curitiba: **Intersaberes**, 2014.

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

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. Administração de pessoal e recursos humanos. São Paulo: **McGraw-Hill**, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, 32(2): p. 11-123, 1979.

WISNER, A. Por dentro do trabalho – **ergonomia: métodos e técnicas**. São Paulo: Oboré, 1987.

WONG, K. P. Currency hedging with options and futures. **European Economic Review**, 47, 833-839, 2003.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: **Bookman**, 2001.

7. APÊNDICE

Dados demográficos dos respondentes:

Faixa etária;
Gênero;
Cidade onde trabalha atualmente;
Tempo de trabalho (agência atual);
Cargo.

Perguntas:

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

- 1.1. O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
- 1.2. O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
- 1.3. O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
- 1.4. O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

2. Em relação as suas condições de trabalho:

- 2.1. O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
- 2.2. Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
- 2.3. Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
- 2.4. O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
- 2.5. O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
- 2.6. Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

- 3.1. Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
- 3.2. Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
- 3.3. Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
- 3.4. O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
- 3.5. Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

4. Em relação às oportunidades que você tem no trabalho:

- 4.1. O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
- 4.2. O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
- 4.3. Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?
- 4.4. Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

- 5.1. Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?
- 5.2. Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
- 5.3. Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
- 5.4. O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

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

- 6.1. O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
- 6.2. O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
- 6.3. O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
- 6.4. Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

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

- 7.1. O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
- 7.2. O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
- 7.3. O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

- 8.1. Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
- 8.2. Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
- 8.3. O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?
- 8.4. O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa oferece?
- 8.5. O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?