

# A Percepção dos Funcionários de uma Sociedade de Economia Mista em relação à Qualidade de Vida no Trabalho

Denys Coelho <sup>1</sup>

[coelhodenys@uol.com.br](mailto:coelhodenys@uol.com.br)

Ivailton Soares <sup>1</sup>

[ivailton@yahoo.com.br](mailto:ivailton@yahoo.com.br)

<sup>1</sup> Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia em Negócios, Seropédica, RJ, Brasil

## RESUMO

*O presente artigo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos funcionários admitidos em concurso público pós-1998 de uma sociedade de economia mista, denominada aqui pelo nome-fantasia Banco da Praça. Para identificar a percepção e o nível de satisfação em relação ao tema, este artigo posiciona, do ponto de vista teórico, as origens da qualidade de vida no trabalho nas teorias administrativas e apresenta sua diversidade de conceitos e modelos de QVT. A metodologia utilizada foi um estudo de caso com aplicação de questionário estruturado a partir dos critérios e indicadores propostos no modelo de Walton (1973). A população referência do estudo foram os funcionários lotados em nove agências bancárias localizadas em cidades que fazem parte de duas microrregiões do estado do Rio de Janeiro. A amostra foi composta por 58 funcionários, representando 84% (oitenta e quatro por cento) do universo pesquisado.*

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Humanização do Trabalho.

## 1. INTRODUÇÃO

Grandes transformações marcaram o final do século passado em praticamente todos os setores da economia mundial. Com as instituições bancárias não foi diferente. Os impactos da globalização, a rapidez das inovações tecnológicas, as mudanças nos modelos de gestão e a alta competitividade do setor financeiro fizeram com que as instituições bancárias mudassem seu perfil e seus conceitos, investindo pesadamente em tecnologia e tornando-se as principais peças do sistema financeiro e de prestação de serviços.

Neste novo quadro de constante inovação e mudança, extremamente competitivo e com as margens de lucro ficando cada vez menores, o comprometimento dos colaboradores e seu desempenho operacional tornam-se fundamentais para manter uma adequada performance e competitividade da empresa.

Nesse ambiente, os funcionários tendem a ficar inseguros e seu comprometimento, por consequência, será menor, sendo extremamente prejudicial à empresa. Nunca o capital humano foi tão valorizado e exigido. Dessa forma, programas e atividades ligadas à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), a fim de adquirir comprometimento e motivação dos colaboradores, se apresentam como uma parte importante de uma estratégia de gestão de pessoas.

Segundo Limongi-França (2004), o caminho natural para uma maior competitividade empresarial consiste em promover esforços para melhorar a qualidade de vida do colaborador, tendo como objetivo aumentar sua satisfação no trabalho, sua motivação e comprometimento a fim de aumentar o posicionamento competitivo da empresa

Considerando o contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) precisa ser tratada como fundamental. A identificação dos aspectos presentes no trabalho, que estão relacionados com a percepção da existência da Qualidade de Vida no Trabalho, constitui-se em um ponto importante à medida que o bom desempenho organizacional está relacionado à melhoria das condições de trabalho e à formulação de ações que objetivem a eficácia organizacional. Para tanto se faz necessário um levantamento criterioso dos fatores que poderão vir a influenciar positiva ou negativamente sua situação de trabalho.

Esse estudo foi elaborado a partir de revisão bibliográfica e pesquisa de campo dentro de uma instituição bancária utilizando as variáveis propostas no Modelo de Walton. A pesquisa de campo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos funcionários admitidos em concurso público pós-1998 em relação às variáveis ligadas a Qualidade de Vida no Trabalho.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. ORIGEM E EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS SOBRE A QVT**

A qualidade de vida no trabalho apresenta-se como uma preocupação do homem, desde o início de sua existência, com o objetivo de trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. (RODRIGUES, 2002).

Na década de 50, Eric Trist (apud FERNANDES, 1996) e seus colaboradores do Tavistock Institute deram origem ao termo “Qualidade de Vida no Trabalho”. Eles contribuíram com a idéia em termos de uma abordagem sócio-técnica, calcadas na relação indivíduo, trabalho e organização, baseado na análise e reestruturação das tarefas, com objetivo de melhorar a produtividade e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. Nessa abordagem sócio-técnica, as organizações deveriam ser entendidas como uma relação muito estreita e em constante interação entre os sistemas sociais representado pelas pessoas, pela cultura organizacional, valores e os sistemas técnicos representados pela estrutura organizacional, instalações físicas, equipamentos e tecnologia. Ainda nesse período, segundo Huse e Cummings (1985), foram realizados estudos numa “linha de montagem” nos Estados Unidos com a intenção de tornar o trabalho agradável.

Nos Estados Unidos, na década de 60, as preocupações com a qualidade de vida no trabalho foram impulsionadas com a criação da National Commission on Productivity, que visava analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias. Em seguida, a criação pelo Congresso Americano do National Center for Productivity and Quality of Working Life, para realizar estudos sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador nas atividades de produção (HUSE e CUMMINGS, 1985).

De acordo com Rodrigues (2002, p.78), “a crise energética e alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente e, em particular, os Estados Unidos, no início dos anos 70, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT. A crescente competição nos mercados internacionais, com o surgimento de novas forças industriais/comerciais, principalmente o Japão, fez com os norte-americanos repensassem seus modelos organizacionais e principalmente de gerenciamento”. Com o advento da recessão, até o final da década de 70 a Qualidade de Vida no Trabalho deixa de ser uma preocupação importante, em virtude dos custos da crise energética do petróleo e da elevação de custos, o que levou dirigentes empresariais a instituírem políticas destinadas à sobrevivência das empresas, colocando os interesses dos trabalhadores em plano secundário (RODRIGUES, 2002).

A partir de 1979, entra-se numa nova fase de interesse na Qualidade de Vida no Trabalho. Ocorreu a partir do declínio da postura competitiva dos Estados Unidos e do seu

estilo gerencial. Nesta época, o pensamento era de que os concorrentes internacionais estariam fazendo algo diferente na gestão das empresas que influenciasse sua eficácia na produtividade.

Nos primeiros anos da década de 80, este novo ciclo de interesse pela QVT ressurgiu especialmente vinculado ao sucesso do modelo japonês de gestão. Os japoneses despontaram no cenário econômico internacional com resultados positivos de produtividade obtidos via implementação de técnicas de reestruturação de processos, centradas na automação, e adotando um esquema valorizador do indivíduo e do trabalho em equipe, e que acabou disseminando-se nas organizações do Ocidente, especialmente nas norte-americanas (HUSE e CUMMINGS, 1985). Este cenário proporcionou um interesse renovado pela importância da qualidade de vida dos empregados, principalmente na relação entre os programas de produtividade e os esforços da Qualidade de Vida no Trabalho.

Os anos 80 foram marcados fortemente pela idéia de uma maior participação dos trabalhadores nos processos decisórios das empresas. Isso levou os trabalhadores a questionarem seus direitos trabalhistas, acarretando, dessa forma, o repensar das organizações na forma de conduta para com seus empregados (NADLER e LAWLER, 1983).

Na década de 90, o termo qualidade de vida passou a invadir todos os espaços e integrar os discursos acadêmicos, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total. Nesta década, destaca-se a preocupação para aqueles que procuram a qualidade de vida no trabalho no sentido de que ela não seja tratada como um modismo administrativo, mas absorvida como um processo necessário e conceitualmente considerado pelos gerentes e trabalhadores das empresas (FERNANDES, 1996).

Atualmente a qualidade de vida no trabalho está bastante difundida nos principais países da Europa, além dos Estados Unidos, Canadá, México e Índia, visando atender uma maior satisfação do indivíduo no trabalho (RODRIGUES, 2002). No Brasil, algumas pesquisas vêm sendo desenvolvidas no sentido de ampliar o conhecimento sobre a QVT. Dos trabalhos realizados que se destacam podemos citar a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA), a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) (RODRIGUES, 2002, p.103). Podem ser citados, também, alguns autores brasileiros que têm contribuído para o avanço da pesquisa sobre a QVT como Limongi-França (2004), Rodrigues (2002) e Fernandes (1996), entre outros.

## 2.2. ALGUNS CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A definição do termo Qualidade de Vida no Trabalho, na visão de diversos autores é apresentada a seguir:

Para Walton (1973), a idéia de Qualidade de Vida no Trabalho é calcada na humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa, envolvendo o atendimento de necessidades e aspirações do indivíduo e melhoria do meio ambiente organizacional. Walton (*apud* FERNANDES, 1996, p.36-37) ressalta que qualidade de vida no trabalho tem como meta “gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia ao nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo”.

Westley (1979, p.33) aborda os fatores humanos como a base do relacionamento afirma que “as melhorias voltadas para a qualidade de vida no trabalho decorrem dos esforços voltados para a humanização do trabalho, que buscam solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial”.

A concepção de Hackman e Oldham (*apud* FERNANDES, 1996), considera que a qualidade de vida no trabalho se apóia em características objetivas das tarefas realizadas no ambiente organizacional. Os autores propuseram o modelo das dimensões básicas da tarefa, onde pressupõem que as dimensões da tarefa influenciam os estados psicológicos críticos que, por sua vez, determinam os resultados pessoais e de trabalho. Porém, a necessidade individual de crescimento exerce forças em toda essa cadeia de fatores determinantes de QVT.

Segundo Huse e Cummings (1985, p.81), o fator humano é destacado com ponto fundamental da relação trabalho e organização, sendo um forte pensamento que envolve pessoas no entendimento das relações. Os autores entendem a qualidade de vida no trabalho como: “[...] uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois pontos distintos: (a) a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficiência organizacional, e (b) a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho”. Para Huse e Cummings, (*apud* FERNANDES, 1996, p.41) “a filosofia de QVT, visa atender às necessidades psicossociais dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no trabalho”.

Existe uma outra vertente que afirma que QVT é um processo em que as organizações procuram incentivar e desenvolver o potencial criativo dos trabalhadores, através do seu envolvimento com questões de cunho decisivo em seu trabalho. Definições evolutivas de QVT na visão de Nadler e Lawler (1983, p.38): “(...) a qualidade de vida no trabalho é um modo de pensar sobre pessoas, trabalho e organização. Seus elementos distintivos são: (1) a preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas e (2) a participação das pessoas na solução de problemas organizacionais e na tomada de decisões”. Segundo Fernandes (1996), os autores identificaram, de uma forma mais específica, tipos de atividades como representativas dos esforços de QVT, tais como: resolução participativa dos problemas, reestruturação do trabalho, inovação do sistema de recompensa, e melhorias do meio-ambiente de trabalho.

Werther e Davis (1983, p.73), explicam que “os cargos são o elo entre as pessoas e a organização”, por isso compreender como o projeto dos cargos afeta a QVT é fundamental. Segundo Werther e Davis (*apud* FERNANDES, 1996, p.44) “esforços para melhorar a qualidade de vida procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios”. A Qualidade de Vida no Trabalho é melhorada quando as pessoas conseguem ampliar seu aprendizado e diminuem com esta prática a rotina e a monotonia.

Com base em estudos e pesquisas realizadas, para Fernandes (1996, p.45) a qualidade de vida no trabalho “é uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Limongi-França (2004, p.186), defende a idéia de que “a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema que deve ser tratado nas empresas segundo os pressupostos de uma gestão avançada, com a adoção de informações e práticas especializadas, sustentadas por expectativas legítimas de modernização, mudanças organizacionais e por visão crítica dos resultados empresariais e pessoais”.

Para Chiavenato (2004), a QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização e envolve uma série de fatores, como: satisfação com o trabalho executado, salário percebido, benefícios, reconhecimento pelos resultados alcançados, possibilidades de futuro na organização, relacionamento dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, dentre outras coisas.

Sem a pretensão de esgotar toda a conceituação da Qualidade de Vida no Trabalho, vimos que tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente, todas as definições têm, como ponto comum, propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho.

### 2.3. MODELOS DE QVT

Neste item são apresentadas as mais difundidas abordagens sobre a qualidade de vida no trabalho encontradas na literatura, sendo tomadas como principais as realizadas por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985).

Tabela 1 – Alguns Modelos de QVT e seus respectivos indicadores

<b>Autor do Modelo</b>	<b>Fatores Determinantes</b>
Walton (1973)	compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.
Hackman e Oldham (1975)	variedade da tarefa, identidade da tarefa, significação da tarefa, autonomia e “feedback”.
Westley (1979)	enriquecimento das tarefas, trabalho auto-supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.
Davis e Werther (1983)	projeto de cargos segundo a habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação.
Nadler e Lawler (1983)	participação nas decisões, reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos, inovação no sistema de recompensas e melhora do ambiente de trabalho.
Huse e Cummings (1985)	participação do trabalhador, projeto de cargos, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.

### 3. METODOLOGIA

A investigação para a realização deste trabalho foi desenvolvida através da realização de pesquisa de campo, utilizando-se aplicação de questionário. A pesquisa foi realizada em uma sociedade de economia mista denominada aqui pelo nome-fantasia *Banco da Praça*. O questionário aplicado foi estruturado a partir das variáveis propostas por Walton (1973), constituído de 45 perguntas fechadas, onde os assuntos (perguntas) foram distribuídos aleatoriamente, de forma a não incitar a direção das respostas. Estas questões foram apresentadas em escala polarizada de satisfação (tipo Likert), composta por quatro alternativas. Assim, a atitude do entrevistado foi medida de acordo com a seguinte série

contínua: “Concordo Totalmente”, “Concordo”, “Discordo” e “Discordo Totalmente”, com iguais possibilidades positivas e negativas de resposta.

A amplitude deste modelo (considerando fatores internos e externos à organização) permite ao investigador condições de melhor avaliar o nível de QVT. O motivo da escolha do modelo de Walton (1973) é que, em se tratando de pesquisa de QVT no Brasil, a grande maioria dos trabalhos acadêmicos se baseia neste modelo, dada à abrangência do mesmo, além de ser um modelo que apresenta questões elementares à realização do trabalho. As oito dimensões inter-relacionadas (Compensação Justa e Adequada; Condições de Saúde e Segurança no Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e Espaço Total de Vida; Relevância Social da Vida no Trabalho) formam um conjunto que possibilita ao pesquisador apreender os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos no seu trabalho.

### 3.1. BREVE HISTÓRICO SOBRE A EMPRESA PESQUISADA

O *Banco da Praia* é uma sociedade de economia mista, com ações negociadas em bolsa. Trata-se de uma instituição financeira, com mais de 24 milhões de correntistas, 80 mil funcionários e destes, mais de 24 mil foram admitidos em concurso público pós-1998, possuindo mais de 15 mil pontos de atendimento por todo o Brasil.

### 3.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA

Foram investigados funcionários de diversos cargos atuantes em 09 agências bancárias. Elas estão localizadas em cidades que fazem parte de duas microrregiões do estado do Rio de Janeiro. A microrregião de Três Rios que está dividida em 5 municípios: Areal, Comendador Levy Gasparian, Paraíba do Sul, Sapucaia e Três Rios; e a microrregião de Vassouras que está dividida em 6 municípios: Engenheiro Paulo de Frontin, Mendes, Miguel Pereira, Paracambi, Paty do Alferes e Vassouras.

O universo da referida pesquisa totalizou 69 funcionários, e deste total, 58 questionários retornaram para o pesquisador. Desta forma, a pesquisa teve uma abrangência de 84,05% de seu universo.

### 3.3. QUESTÕES DE PESQUISA

Para investigar a satisfação dos respondentes, de acordo com a escala referida no subitem anterior, os critérios de QVT avaliados foram enunciados em forma de assertivas, que compuseram o instrumento de coleta de dados.

A seguir, as afirmativas referentes a cada critério de QVT pesquisado são relacionadas:

#### **1) Compensação Justa e Adequada:**

\* Remuneração adequada:

1. O meu salário é suficiente para o meu sustento e de minha família.
8. Considero suficientes os benefícios que recebo da empresa. (vale-transporte, plano de saúde, cesta alimentação, etc).
36. Meu salário me proporciona um bom padrão de vida.

\* Equidade interna:

28. Sou pago adequadamente em comparação aos colegas em trabalhos com responsabilidades similares às minhas.

\*Equidade externa:

19. O meu salário é defasado em relação ao mercado de trabalho.

## **2) Condições de Trabalho:**

\* Jornada de trabalho:

16. O tempo de intervalo para almoço e lanche durante a jornada de trabalho é suficiente.

24. O número de horas que trabalho é suficiente para a realização das minhas tarefas.

\* Carga de trabalho:

38. A quantidade de trabalho que executo em um turno de trabalho é adequada.

\* Ambiente físico:

29. As condições do meu ambiente de trabalho (iluminação, higiene, ventilação, organização, espaço, disposição do lugar, etc) é adequada.

\* Material e equipamento:

11. Tenho à disposição materiais e equipamentos necessários para a execução das minhas atividades.

\* Ambiente saudável:

2. As condições de segurança no meu local de trabalho são satisfatórias.

20. O meu local de trabalho é prejudicial (insalubre) à minha saúde.

\* Estresse:

10. O nível de estresse é alto durante a jornada de trabalho.

## **3) Uso e Desenvolvimento de Capacidades:**

\* Autonomia:

3. Quando meu(s) superior(es) hierárquico(s) toma(m) decisão(ões) envolvendo meu trabalho, isto é feito com minha participação através de troca de idéias.

27. Minha opinião é solicitada para organização do trabalho em minha área.

\* Significado da Tarefa:

12. Eu me sinto realizado com as atividades/tarefas que desempenho.

\*Identidade da Tarefa:

30. As tarefas que desempenho são importantes para que a empresa atinja seus objetivos.

\* Variedade da Habilidade:

9. Faço meu trabalho sempre de maneira diferente.

31. Há preocupação contínua por parte do(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s) em fazer uso total das minhas habilidades.

44. O trabalho que desenvolvo permite a utilização de meu conhecimento, experiência e habilidades.

\* Retroinformação:

18. Sou reconhecido pela contribuição das minhas atividades para os resultados alcançados pela empresa.

39. Tenho feedback a respeito do meu trabalho.

#### **4) Oportunidade de Crescimento e Segurança:**

\* Possibilidade de Carreira:

4. A empresa possui um bom Plano de Cargos e Salários que possibilita uma ascensão profissional.

\* Crescimento Profissional:

13. O nível de treinamento recebido para desempenho com eficiência e segurança das tarefas atribuídas é satisfatório.

22. A empresa estimula seus funcionários a continuar seus estudos.

\* Segurança de Emprego:

37. A empresa me oferece segurança quanto à manutenção do meu emprego.

#### **5) Integração Social na Organização:**

\* Igualdade de Oportunidades:

32. Não existe favoritismo na minha empresa: os funcionários promovidos e/ou comissionados passam por seleção onde são considerados suas qualificações, habilidades e merecimento.

\* Relacionamento:

5. O meu relacionamento com os demais colegas de função é bom.

14. O relacionamento existente entre o(s) superior(es) hierárquico(s) e os demais funcionários é bom.

\* Senso Comunitário:

23. O espírito de comprometimento e colaboração na minha agência é adequado/satisfatório.

41. Existe clima de cooperação sem rivalidades entre os setores desta agência.

#### **6) Constitucionalismo:**

\* Respeito às Leis e Direitos Trabalhistas:

21. Todos os direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa (férias, 13º, horário de trabalho, etc).

\* Privacidade Pessoal:

6. Tenho que dar satisfação ao(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s) no que se refere ao meu comportamento fora do horário de trabalho ou sobre atos dos membros de minha família.

\* Liberdade de Expressão:

15. Tenho liberdade para discordar da visão do(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s), sem medo de represálias.

33. Meu(s) superior(es) hierárquico(s) recebe(m) bem minhas idéias mesmo quando elas diferem das suas.

45. Eu me sinto à vontade para expressar minha opinião ao(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s).

\* Normas e Rotinas:

42. As normas e rotinas da empresa são bem claras, difundidas, compreendidas e aceitas por todos os funcionários.



### 7) Trabalho e Espaço Total de Vida:

\* Papel Balanceado do Trabalho:

34. Eu tenho tempo disponível para lazer e atividades sociais fora do trabalho.

43. Em meu tempo livre, pratico atividades esportivas com regularidade.

\* Horário de Entrada e Saída do Trabalho:

25. Meu horário de trabalho não toma meu tempo de descanso e o tempo com a minha família.

### 8) Relevância Social da Vida no Trabalho:

\* Imagem da instituição:

7. Tenho orgulho de fazer parte desta empresa.

\* Responsabilidade social da instituição:

26. Vejo esta empresa tendo ações no sentido de proteger o meio ambiente.

35. Esta empresa mostra-se preocupada em resolver os problemas da comunidade.

\* Responsabilidade social pelos serviços:

40. Esta empresa preocupa-se com a qualidade dos serviços e produtos postos à disposição da comunidade.

\* Responsabilidade social pelos empregados:

17. Eu me sinto realizado e valorizado na empresa.

## 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Para melhor compreender o aspecto coletivo e para se ter uma visão panorâmica no âmbito cultural da instituição envolvida, optou-se por fazer uma leitura geral do quadro de funcionários, não privilegiando categorizações como idade, sexo, grau de instrução, entre outros, até mesmo para que fossem evitadas situações posteriores indesejadas, como a identificação dos autores das respostas. Por esta razão, a abordagem é genérica e objetiva compreender o movimento da coletividade em suas posições.

Com objetivo de visualizar o panorama geral dos dados das questões fechadas apresenta-se a Tabela 2:

Tabela 2 – Panorama das Questões Fechadas

	Concordo Totalmente	Concordo	Discordo	Discordo Totalmente	Total
1. O meu salário é suficiente para o meu sustento e de minha família.	2	12	32	12	58
2. As condições de segurança no meu local de trabalho são satisfatórias.	8	31	14	5	58
3. Quando meu(s) superior(es)					

hierárquico(s) toma(m) decisão(ões) envolvendo meu trabalho, isto é feito com minha participação através de troca de idéias.	0	31	22	5	58
4. A empresa possui um bom Plano de Cargos e Salários que possibilita uma ascensão profissional.	0	36	16	6	58
5. O meu relacionamento com os demais colegas de função é bom.	37	21	0	0	58
6. Tenho que dar satisfação ao(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s) no que se refere ao meu comportamento fora do horário de trabalho ou sobre atos dos membros de minha família.	0	2	10	46	58
7. Tenho orgulho de fazer parte desta empresa.	18	33	5	2	58
8. Considero suficientes os benefícios que recebo da empresa. (vale-transporte, plano de saúde, cesta alimentação, etc)	8	41	7	2	58
9. Faço meu trabalho sempre de maneira diferente.	0	27	31	0	58
10. O nível de estresse é alto durante a jornada de trabalho.	24	24	10	0	58
11. Tenho à disposição materiais e equipamentos necessários para a execução das minhas atividades.	15	33	10	0	58
12. Eu me sinto realizado com as atividades/tarefas que desempenho.	4	32	17	5	58
13. O nível de treinamento recebido para desempenho com eficiência e segurança das tarefas atribuídas é satisfatório.	2	31	19	6	58
14. O relacionamento existente entre o(s) superior(es) hierárquico(s) e os demais funcionários é bom.	17	28	8	5	58
15. Tenho liberdade para discordar da visão do(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s), sem medo de represálias.	4	31	15	8	58
16. O tempo de intervalo para almoço e lanche durante a jornada de trabalho é suficiente.	4	14	12	28	58
17. Eu me sinto realizado e valorizado na empresa.	2	26	22	8	58
18. Sou reconhecido pela contribuição das minhas atividades para os resultados alcançados pela empresa.	2	32	18	6	58
19. O meu salário é defasado em relação ao mercado de trabalho.	22	22	14	0	58
20. O meu local de trabalho é					

prejudicial (insalubre) à minha saúde.	0	11	34	13	58
21. Todos os direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa (férias, 13º, horário de trabalho, etc).	27	26	2	3	58
22. A empresa estimula seus funcionários a continuar seus estudos.	29	24	5	0	58
23. O espírito de comprometimento e colaboração na minha agência é adequado/satisfatório.	5	32	14	7	58
24. O número de horas que trabalho é suficiente para a realização das minhas tarefas.	7	18	17	16	58
25. Meu horário de trabalho não toma meu tempo de descanso e o tempo com a minha família.	11	23	12	12	58
26. Vejo esta empresa tendo ações no sentido de proteger o meio ambiente.	9	43	6	0	58
27. Minha opinião é solicitada para organização do trabalho em minha área.	2	32	19	5	58
28. Sou pago adequadamente em comparação aos colegas em trabalhos com responsabilidades similares às minhas.	3	22	25	8	58
29. As condições do meu ambiente de trabalho (iluminação, higiene, ventilação, organização, espaço, disposição do lugar, etc) é adequada.	5	41	12	0	58
30. As tarefas que desempenho são importantes para que a empresa atinja seus objetivos.	31	27	0	0	58
31. Há preocupação contínua por parte do(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s) em fazer uso total das minhas habilidades.	7	27	17	7	58
32. Não existe favoritismo na minha empresa: os funcionários promovidos e/ou comissionados passam por seleção onde são consideradas suas qualificações, habilidades e merecimento.	2	32	11	13	58
33. Meu(s) superior(es) hierárquico(s) recebe(m) bem minhas idéias mesmo quando elas diferem das suas.	4	29	19	6	58
34. Eu tenho tempo disponível para lazer e atividades sociais fora do trabalho.	5	34	11	8	58
35. Esta empresa mostra-se preocupada em resolver os	4	32	15	7	58

problemas da comunidade.					
36. Meu salário me proporciona um bom padrão de vida.	0	14	34	10	58
37. A empresa me oferece segurança quanto à manutenção do meu emprego.	5	38	10	5	58
38. A quantidade de trabalho que executo em um turno de trabalho é adequada.	0	19	26	13	58
39. Tenho feedback a respeito do meu trabalho.	2	39	14	3	58
40. Esta empresa preocupa-se com a qualidade dos serviços e produtos postos à disposição da comunidade.	5	32	13	8	58
41. Existe clima de cooperação sem rivalidades entre os setores desta agência.	13	22	20	3	58
42. As normas e rotinas da empresa são bem claras, difundidas, compreendidas e aceitas por todos os funcionários.	3	30	20	5	58
43. Em meu tempo livre, pratico atividades esportivas com regularidade.	2	21	12	23	58
44. O trabalho que desenvolvo permite a utilização de meu conhecimento, experiência e habilidades.	3	33	17	5	58
45. Eu me sinto à vontade para expressar minha opinião ao(s) meu(s) superior(es) hierárquico(s).	8	27	17	6	58

De modo geral, os dados nos fazem concluir que, existe uma percepção favorável dos funcionários quanto a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa pesquisada. Com base nos resultados da pesquisa, constatou-se que a grande maioria dos indicadores de QVT foi avaliada de forma satisfatória, porém todos podem receber medidas corretivas, a fim de elevar a satisfação da população investigada, priorizando aqueles indicadores que registraram os mais baixos índices de satisfação. Já de modo mais específico, os dados nos revelam que, dos pontos fortes apontados pelos funcionários pesquisados podemos destacar dois: no critério Integração Social na Organização especialmente o indicador Relacionamento, onde os funcionários pesquisados consideraram harmonioso o nível de convivência entre eles e os superiores hierárquicos; e no critério Relevância Social da Vida no Trabalho, o indicador Imagem da Instituição, onde afirmaram ter orgulho e satisfação pessoal de fazer parte da empresa. Os indicadores que merecem melhor atenção estão relacionados com os critérios da Compensação Justa e Adequada, especificamente na questão da Remuneração Adequada, já que um percentual bem significativo dos respondentes registrou sua insatisfação quanto ao salário não ser suficiente para o seu sustento e da família e também não proporcionar um bom padrão de vida; também no critério Condições de Trabalho, especialmente nas questões da Jornada de Trabalho, Carga de Trabalho e Estresse.

## 5. CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos funcionários admitidos pós-1998, de uma sociedade de economia mista denominada aqui pelo nome-fantasia *Banco da Praça*. Para tanto, foi realizado um estudo de caso com a aplicação de questionário, buscando relatar as percepções de um público alvo determinado sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em relação aos critérios e indicadores propostos no Modelo de Walton (1973). Complementarmente, na Revisão Bibliográfica, foram levantados os principais conceitos e modelos de renomados autores e pesquisadores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é, sem dúvida, uma preocupação crescente e fundamentada, de todas as empresas que buscam manter uma alta performance e competitividade nos mercados cada vez mais globalizados. Tal preocupação se deve ao fato de que a tecnologia deixou de ser fator determinante do sucesso empresarial, reconhecendo no ser humano como um elemento vital para o desenvolvimento e o crescimento de uma organização. A filosofia da QVT integra as principais teorias administrativas e organizacionais direcionando suas iniciativas para criar um ambiente de trabalho saudável e estimulante, e que propicie a maximização do potencial humano em harmonia com os objetivos da organização.

## 6. REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G.. *Organization development and change*. 3. ed. St Paul: Minn, 1985.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed.. São Paulo: Atlas, 2004.
- NADLER, D.; LAWLER, E.. *Quality of work life: perspectives and directions*. *Organization Dynamics*, New York, v.1, n. 11, p. 20-30, Winter, 1983.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- WALTON, R. *Quality of working life: what is it?* *Sloan Management*, v. 15, n. 1, p. 11-21, Dec., 1973.
- WERTHER, William B.; DAVIS, Keith. *Administração de pessoal e recursos humanos*. Tradução de Auripebo Berrance Simões. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.
- WESTLEY, W.A.. *Problems and solutions in the quality working life*. *Human Relations*, New York, v. 32, n.2, p. 113-123, Feb., 1979.