



Avaliação da QVT no setor bancário: Parecer dos gestores

Mara Regina dos Santos Barcelos
marabarceloss@gmail.com
UFF

Adriana Manzollilo Sanseverino
adrianams@id.uff.br
UFF

Carlos Francisco Simões Gomes
cfsg1@bol.com.br
UFF

Fernando Toledo Ferraz
fernandoferraz@id.uff.br
UFF

André Luís Policani Freitas
fernandoferraz@id.uff.br
UENF

Resumo: O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando importância em diversos ramos de atividade. O objetivo do presente trabalho é relatar o parecer dos gestores sobre os resultados obtidos por meio da avaliação da QVT no setor bancário no município de Campos dos Goytacazes, estado do Rio de Janeiro. Para investigar o grau de satisfação dos funcionários, foi utilizado um modelo híbrido de avaliação da QVT. O Alpha de Cronbach foi usado para mensurar a confiabilidade do modelo, a análise dos quartis para determinar as questões mais críticas, e a média aritmética para estabelecer a classificação. Os resultados demonstram que o questionário mostrou-se válido e confiável, e que a maioria dos gestores concorda com os itens mais críticos que foram identificados.

Palavras Chave: QVT - confiabilidade - questões críticas - confiabilidade -

1. INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade é uma área de suma importância para as empresas. A qualidade de vida no trabalho (QVT) faz parte desta área, e vem ganhando visibilidade, devido ao crescente interesse das empresas em zelar pela saúde e bem estar de seus colaboradores, contemplando interesses dos indivíduos e das organizações.

Noor e Abdullah (2012) destacam a importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações e para a sociedade. No Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Alguns pesquisadores desenvolveram, ao longo dos anos, estudos e modelos para mensurar a QVT, tais como os desenvolvidos por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983); Bélanger *et al.* (1984); Quirino e Xavier (1987); Sirgy *et al.* (2001); Zhu e Long, (2008); dentre outros. Contudo, esses estudos e modelos geralmente tratam a QVT de forma generalizada, muitas vezes não contemplando aspectos relativos à natureza das atividades envolvidas e avanços tecnológicos do ritmo de vida contemporâneo.

No que diz respeito ao setor bancário, alguns trabalhos foram desenvolvidos, dentre os quais se destacam os realizados por Biedma-Ferrer, López-Fernández, Romero-Fernández (2017); Yildirim, Acaray e Aydin (2017); Garay, Silva e Nichelle (2012); Subramaniam e Saravanan (2012); Tabassum, Rahman e Jahan (2011); Duarte, Borin e Almeida (2010); e Bartoski e Stefano (2007).

Neste contexto, trabalhos sobre QVT foram realizados com foco no setor bancário, como por exemplo Leblebici (2012); Tabassum, Rahman, T. e Jahan (2010); Duarte, Borin e Almeida (2010); Bartoski e Stefano (2007) e Santos e Souza (2007), considerando a importância do setor, que faz parte do setor terciário da economia, que representado mais de 60% do Produto Interno Bruto (IBGE, 2011). Entretanto, percebe-se que os estudos para avaliar a QVT no setor bancário ainda são incipientes, além de não haver um consenso de quais dimensões e indicadores seriam mais adequados para avaliar a QVT no referido setor.

Dhamija, Gupta e Bag (2019) realizaram uma pesquisa em cinco bancos privados da Índia, na qual exploraram a associação da satisfação no trabalho com fatores da qualidade de vida profissional dos funcionários. Com uma amostra de 300 respondentes, houve uma variância de 61,40, confirmando uma associação negativa do ambiente de trabalho com a satisfação dos respondentes.

Freitas e Maciel (2019) avaliaram a QVT dos agentes de segurança das instituições bancárias, fornecendo contribuições adicionais relacionadas à QVT no setor bancário. Foi aplicado um questionário, cujos itens foram considerados válidos após análise do alpha de Cronbach. O resultado da pesquisa classifica a QVT dos agentes de segurança como “Ruim”, além disso, os itens mais críticos indicados pela análise dos quartis foram: (i) à remuneração; (ii) crescimento de carreira; (iii) peso do equipamento e; (iv) não conformidade com padrões de segurança.

O objetivo deste trabalho é relatar o parecer dos gestores em relação aos resultados da avaliação da QVT no setor bancário de Campos dos Goytacazes, mediante aplicação de um modelo híbrido para avaliação da QVT proposto por Barcelos e Freitas (2012).

Este artigo se divide em 6 seções. Além desta introdução, a Seção 2 traz conceitos sobre o setor bancário; a Seção 3 explora os conceitos da QVT, enquanto a Seção 4 fala sobre a metodologia; a Seção 5 relata os resultados da pesquisa, encerrando com as considerações finais na Seção 6.

2. SETOR BANCÁRIO

O setor bancário possui características interessantes à luz da QVT, como por exemplo: alta rotatividade; alto índice de afastamento por doenças adquiridas no trabalho; insegurança do ambiente; dentre outros. Além disso, a alta competitividade faz com que a pressão por cumprimento de metas seja cada vez mais dura para com os funcionários.

De acordo com Jinkings (1995) as mudanças no setor bancário começaram a ocorrer na década de 30, devido ao processo de urbanização e industrialização, que proporcionaram um crescimento do setor. Naquela época, todo trabalho era feito manualmente, e a jornada de trabalho era exaustiva, pois não havia um limite de carga horária definida, os funcionários trabalhavam inclusive aos sábados (CANÊDO, 1978).

Na década de 2000 algumas mudanças foram significativas no setor bancário, o progressivo envelhecimento entre os ocupados no setor, e o aumento da proporção daqueles que permaneciam nos bancos por mais de três anos. Também houve um crescimento da proporção de ocupados com curso superior, associado ao crescimento de ocupações que exigiam maior responsabilidade e/ ou qualificação (ALVES, 2011).

A personalização dos serviços no setor bancário deve ser considerada. O aumento do uso dos recursos de tecnologia da informação (TI) pode ocasionar um nível de *stress* muito alto para os bancários. Uma vez que para a realização das atividades, na visão dos banqueiros, o número de funcionários necessários é cada vez menor, contribuindo com a sobrecarga de trabalho. Neste contexto, uma doença chamada *burnout*, pode ocorrer, sendo a exaustão sua evidência mais crítica (MASLACH; SCHAUFELI; & LEITER, 2001).

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A temática QVT está presente tanto nas organizações como na vida do indivíduo, buscando melhorias nas condições de vida, um melhor bem-estar e satisfação nas atividades exercidas (FERNANDES, 2016).

Com a crescente competitividade no mercado, a gestão da qualidade tem se tornado uma área de suma importância para o sucesso das empresas, independente do ramo de atividade das mesmas. Neste contexto, a QVT vem ganhando importância, uma vez que a necessidade de zelar pela saúde e bem-estar das pessoas durante a execução de atividades profissionais é crescente.

Segundo Limongi-França (2004) o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores no Brasil, pela contribuição que pode oferecer para a satisfação dos trabalhadores e para o aumento da produtividade das empresas.

Noor e Abdullah (2012) destacaram a importância da QVT para organizações e a sociedade, pois segundo eles, empresas que oferecem condições que podem proporcionar QVT para seus funcionários, tem um potencial maior de atrair e manter seus colaboradores.

Os conceitos e percepções sobre QVT vêm sendo alteradas ao longo do tempo, estando associadas às mudanças no ambiente de trabalho e no emprego, fato que dá origem a considerável confusão (NADLER & LAWLER, 1983).

De acordo com Limongi-França (2004), as definições de qualidade de vida no trabalho são muitas, com implicações distintas, podendo ser éticas, políticas ou ainda, de acordo com expectativas pessoais. Além disso, podem ser confusas, variando desde cuidados médicos, estabelecidos pela legislação de saúde e segurança, até atividades voluntárias entre empregados e empregadores, dentre várias outras.

Segundo Rossi (2008), problemas no trabalho podem afetar de maneira significativa a vida das pessoas, não só no ambiente de trabalho, mas também no convívio com a família, além da possibilidade do surgimento de doenças decorrentes deste problema.

A QVT tem sido objeto de interesse de pesquisadores em diversos estudos ao longo dos anos, tais como os desenvolvidos por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983); Sirgy *et al.* (2001); Zhu e Long, (2008); dentre outros. Entretanto, esses estudos e modelos geralmente se propõem a avaliar a QVT de forma generalizada, muitas vezes não contemplando aspectos relativos à natureza das atividades envolvidas e aos avanços tecnológicos do ritmo de vida contemporâneo.

Barros (2017) entende que o conceito QVT é subjetivo e varia de acordo com a percepção de cada indivíduo, seus valores e significados atribuídos.

3.1 MODELOS E ESTUDOS RELACIONADOS A AVALIAÇÃO DE QVT

Devido às mudanças pelas quais o conceito de QVT vem passando, à importância do tema, e ainda, diante da evolução do setor bancário, que configura um novo cenário, a análise de alguns dos modelos de avaliação de QVT, é relevante. Alguns desses modelos são mais abrangentes e outros possuem enfoques mais específicos. O Quadro 1 traz um resumo dos principais modelos existentes na literatura, que serviram de base para a construção do modelo para avaliar a QVT no setor bancário.

Quadro 1: Resumo dos modelos e estudos sobre QVT.

Autores	Características de Avaliação da QVT
Walton (1973)	Estabelece oito critérios relacionados a fatores econômicos, políticos e sociais.
Hackman e Oldham (1975)	Mediante as cinco dimensões básicas do trabalho, estabelecem 3 estados psicológicos críticos.
Westley (1979)	Estabelece quatro categorias de problemas que podem ocorrer no ambiente de trabalho: injustiça, insegurança, alienação e anomia.
Werther e Davis (1983)	Estabelecem três grupos de elementos: organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler (1983)	Analisa a QVT mediante quatro tipos de atividades: participação da resolução de problemas; reestruturação do trabalho; sistema de recompensa inovador; e melhorias no ambiente de trabalho.
Bélanger, Petit e Bergeron (1984)	A QVT está relacionada a duas categorias de humanização do trabalho: reestruturação do trabalho e grupos de trabalho.
Quirino e Xavier (1987)	Avaliam a QVT mediante dez aspectos, sob duas abordagens: objetiva e subjetiva.
Sirgy <i>et al.</i> (2001)	Avaliam a QVT mediante sete necessidades humanas, divididas duas ordens: superior (sociais, atualização, conhecimento, ética e estima) e inferior (saúde, segurança econômica e familiar).
Zhu e Long (2008)	Avaliam a QVT a partir de cinco características da experiência do processo de trabalho (posição e remuneração; segurança e conforto no ambiente de trabalho; atividades de lazer; harmonia interpessoal e características do próprio trabalho).
Cernev, Jayo e Diniz (2009)	Fazem considerações acerca das inovações tecnológicas no setor bancário.
Bruno (2011)	Avalia o impacto do estresse e da exigência do cumprimento de metas no setor bancário.
Ferreira (2011)	Avalia se a ergonomia pode promover melhoria da QVT.
Hurrell Jr. e Sauter (2011)	Avaliam estresse e QVT.

Fonte: Elaborado pelos autores.

3.2 MODELO HÍBRIDO DE AVALIAÇÃO DE QVT NO SETOR BANCÁRIO

O modelo QWL-Bank (BARCELOS; FREITAS, 2012) é baseado por dimensões e subdimensões, expostas no Quadro 2, que foram estabelecidas de acordo com estudos e modelos existentes na literatura, além de outros itens inseridos de acordo com as necessidades da avaliação da QVT no setor em questão, ou baseados em normas técnicas, ou ainda na consolidação das leis do trabalho (CLT, 1943).

Quadro 2: Dimensões do modelo de avaliação da QVT no setor bancário

Dimensões e itens do modelo proposto	
Itens	Referências
D1. CONSTITUCIONALISMO	
1.1 Direitos trabalhistas	(CLT, 1943) e (WALTON, 1973).
1.2 Liberdade de expressão	(SIRGY, et al., 2001).
1.3 Privacidade	(WALTON, 1973).
D2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	
2.1 Jornada de trabalho diária	(CLT, 1943) ; (WALTON, 1973) e (BÉLANGER, et al. 1984).
2.2 Quantidade dos recursos disponíveis	(QUIRINO & XAVIER, 1987).
2.3 Qualidade dos recursos disponíveis	Item proposto.
2.4 Condições do ambiente de trabalho	(WALTON, 1973); (BÉLANGER, et al. 1984); (QUIRINO & XAVIER, 1987); (NADLER; LAWLER, 1983) e (ZHU & LONG, 2008).
2.5 Preocupação da empresa com a saúde dos funcionários	(SIRGY, et al., 2001).
2.6 Nível de rotatividade (funções)	(WERTHER Jr. & DAVIS, 1983)
2.7 Ergonomia	(NR-17: 1990) e (FERREIRA, 2011).
2.8 Nível de estresse causado pelas atividades	(BRUNO, W. P., 2011); (BÉLANGER, et al. 1984) e (HURRELL Jr. & SAUTER, 2011).
2.9 Exigência de cumprimento de metas	(BRUNO, 2011).
2.10 Acessibilidade	(ABNT, 2004).
D3. CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	
3.1 Significado da tarefa (relevância)	(HACKMAN & OLDHAM, 1975) e (ZHU & LONG, 2008).
3.2 Autonomia	(WALTON, 1973); (HACKMAN & OLDHAM, 1975); (NADLER & LAWLER, 1983) e (WERTHER & DAVIS, 1983).
3.3 Nível de retrabalho	Item proposto.
3.4 <i>Feedback</i>	(WALTON, 1973); (HACKMAN & OLDHAM, 1975) e (WERTHER & DAVIS, 1983).
3.5 Variedade de habilidades	(WALTON, 1973); (HACKMAN & OLDHAM, 1975) e (WERTHER & DAVIS, 1983).
3.6 Necessidade de aprender diversas tecnologias	(CERNEV, JAYO & DINIZ, 2009).
3.7 Necessidade de conhecer rotinas internas de outros setores	Item proposto.
3.8 Assimilar novas tarefas	Item proposto.
3.9 Nível de responsabilidade do funcionário	(WESTLEY, 1979); (BÉLANGER, et al. 1984) e (ZHU & LONG, 2008).
3.10 Autoestima (satisfação)	(SIRGY, et al., 2001).



D4. RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E VIDA PESSOAL	
4.1 Quantidade de horas extras	(CLT, 1943).
4.2 Tempo para você	(WALTON, 1973) e (ZHU & LONG, 2008).
4.3 Tempo para a família	(WALTON, 1973); (SIRGY, et al., 2001) e (ZHU & LONG, 2008).
D5. POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO	
5.1 Equidade salarial (interna e externa)	(WALTON, 1973).
5.2 Remuneração justa e adequada	(WALTON, 1973); (NADLER & LAWLER, 1983); (BÉLANGER, et al. 1984); (QUIRINO & XAVIER, 1987); (SIRGY, et al., 2001); (ZHU & LONG, 2008) e (WESTLEY, 1979).
5.3 Participação nos lucros e resultados (PLR)	Item proposto.
D6. INTEGRAÇÃO SOCIAL	
6.1 Ausência de preconceitos	(WALTON, 1973).
6.2 Relacionamento (superiores, subalternos e pares)	(WESTLEY, 1979); (BÉLANGER, et al. 1984); (QUIRINO & XAVIER, 1987) e (ZHU & LONG, 2008).
6.3 Preocupação da empresa em promover a integração dos funcionários	(SIRGY, et al., 2001).
D7. ESTABILIDADE	
7.1 Reconhecimento	(WESTLEY, 1979); (WERTHER & DAVIS, 1983) e (SIRGY, et al., 2001).
7.2 Políticas de recompensa por tempo de serviço	Item proposto.
7.3 Nível de rotatividade (admissões e demissões)	(WALTON, 1973); (QUIRINO & XAVIER, 1987), (SIRGY, et al., 2001) e (ZHU & LONG, 2008).
D8. CRESCIMENTO PROFISSIONAL	
8.1 Incentivos à capacitação	(WALTON, 1973); (SIRGY, et al., 2001) e (ZHU & LONG, 2008).
8.2 Plano de carreira	Item proposto.
D9. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO	
9.1 Importância do trabalho na vida	(WALTON, 1973).
9.2 Imagem da organização na sociedade	(WALTON, 1973).
9.3 Sentimento de orgulho referente à empresa	(WALTON, 1973).

Fonte: Elaborado pelos autores.

4. METODOLOGIA

A aplicação da pesquisa se deu em duas fases distintas. Na primeira fase foi realizada a distribuição e recolhimento dos questionários, para posterior tabulação de dados. Na segunda fase, os resultados foram reportados a um representante de cada Banco e do Sindicato, para que fossem avaliados pelos mesmos.

A primeira fase da pesquisa foi realizada com o apoio do Sindicato dos Bancários e dos Trabalhadores do Ramo Financeiro de Campos dos Goytacazes e Região (SBTRF). Foram distribuídos 890 questionários (total de bancários no período de aplicação da pesquisa), com um retorno de 391. A amostra foi de 43,93% do total de funcionários das 33 agências presentes no município de Campos dos Goytacazes no período da pesquisa. Posteriormente os dados foram tabulados para cálculos diversos. O Quadro 3 indica o percentual de respondentes por banco. Os bancos são representados por letras do alfabeto, não obedecendo a nenhum critério.

Quadro 3: Percentual de respondentes por banco.

Banco	% Respondentes
A	72,22%
B	72,72%
C	60,54%
D	23,68%
E	45,83%
F	44,73%
G	47,13%

Fonte: Elaborado pelos autores.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Bloco II contém as questões referentes à avaliação da QVT no setor bancário, onde o respondente informou o seu grau de satisfação em relação às questões.

5.1 ANÁLISE DE CONFIABILIDADE

A confiabilidade do instrumento foi medida mediante a utilização do coeficiente α de Cronbach (CRONBACH, 1951). Como todas as questões possuem mesma escala de medição, o coeficiente α (com valores $\in [0,1]$) é calculado a partir da variância das questões e das covariâncias entre elas.

A Equação 1 representa a fórmula do cálculo do α de Cronbach, onde k representa o número de questões de cada dimensão, S_q^2 representa a variância de cada questão e S_t^2 representa a variância total de cada dimensão.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_q^2}{S_t^2} \right) \quad (1)$$

De acordo com Freitas e Rodrigues (2005), o α de Cronbach é um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para medir a confiabilidade de um instrumento de coleta de dados. Esses autores ainda sugerem uma classificação de confiabilidade a partir do α de Cronbach, conforme Quadro 4, uma vez que no meio acadêmico não há um consenso a respeito da interpretação do mesmo.

Quadro 1: Confiabilidade a partir do alpha de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha \leq 0,300$	$0,30 < \alpha \leq 0,600$	$0,60 < \alpha \leq 0,750$	$0,75 < \alpha \leq 0,900$	$\alpha > 0,900$

Fonte: Adaptado de Freitas e Rodrigues (2005)

A classificação do grau de satisfação com a QVT foi realizada de acordo com os limites estabelecidos no Quadro 5, utilizando a média das questões para realização dos cálculos.

Quadro 2: Classificação do grau de satisfação com a QVT

Limites e Classificação						
0,00 --- 4,00	4,00 --- 5,00	5,00 --- 6,00	6,00 --- 7,00	7,00 --- 8,00	8,00 --- 9,00	9,00 --- 10,00
E	D-	D+	C	B-	B+	A
Péssimo	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados obtidos pelo uso da análise experimental foram tabulados em planilhas eletrônicas, para possibilitar a interpretação dos mesmos. O Quadro 6 demonstra o Grau de Satisfação Médio (\overline{GS}_D), a classificação (Clas.), o valor do α de Cronbach (αD) e a confiabilidade (Conf.) de cada dimensão, por banco. Além disso, informa o Grau de Satisfação Geral (\overline{GS}_G), e a classificação geral (Clas. G.).

Para a realização destes cálculos, questões marcadas com a opção “(N/A) - Não se aplica” foi utilizado o valor da média da própria questão. Segundo Freitas e Rodrigues (2005), este é um dos procedimentos mais utilizados em pacotes estatísticos profissionais.

Quadro 6: Análise de confiabilidade e classificação da QVT.

Alpha de Cronbach e Classificação								
Dimensões	Critérios por Dimensão	BANCOS						
		A	B	C	D	E	F	G
D1	\overline{GS}_D	8,18	7,75	8,24	7,57	8,08	7,90	8,46
	Clas.	B+	B-	B+	B-	B+	B-	B+
	αD	0,847	0,767	0,434	0,689	0,665	0,495	0,643
	Conf.	ALTA	ALTA	BAIXA	MOD.	MOD.	BAIXA	MOD.
D2	\overline{GS}_D	7,41	6,27	6,64	5,90	6,59	6,05	6,77
	Clas.	B-	C	C	D+	C	C	C
	αD	0,865	0,894	0,902	0,889	0,942	0,924	0,891
	Conf.	ALTA	ALTA	M. ALTA	ALTA	M. ALTA	M. ALTA	ALTA
D3	\overline{GS}_D	7,18	5,40	6,75	6,42	6,90	6,87	7,05
	Clas.	B-	D+	C	C	C	C	B-
	αD	0,893	0,936	0,909	0,893	0,847	0,929	0,889
	Conf.	ALTA	M. ALTA	M. ALTA	ALTA	ALTA	M. ALTA	ALTA
D4	\overline{GS}_D	6,71	5,27	6,68	5,38	6,43	6,18	5,70
	Clas.	C	D+	C	D+	C	C	D+
	αD	0,907	0,847	0,664	0,728	0,809	0,778	0,765
	Conf.	M. ALTA	ALTA	MOD.	MOD.	ALTA	ALTA	ALTA
D5	\overline{GS}_D	5,50	3,08	4,50	4,42	4,97	4,73	6,35
	Clas.	D+	E	D-	D-	D-	D-	C
	αD	0,926	0,951	0,864	0,910	0,940	0,861	0,855
	Conf.	M. ALTA	M. ALTA	ALTA	M. ALTA	M. ALTA	ALTA	ALTA
D6	\overline{GS}_D	7,82	6,99	8,16	7,94	7,66	7,86	8,39
	Clas.	B-	C	B+	B-	B-	B-	B+
	αD	0,805	0,840	0,741	0,798	0,855	0,646	0,780



	Conf.	ALTA	ALTA	MOD.	ALTA	ALTA	MOD.	ALTA
D7	$(\overline{GS})_D$	5,69	4,23	7,38	4,92	5,72	5,27	7,68
	Clas.	D+	D-	B-	D-	D+	D+	B-
	αD	0,910	0,939	0,788	0,875	0,880	0,976	0,729
	Conf.	M. ALTA	M. ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	M. ALTA	MOD.
D8	$(\overline{GS})_D$	6,65	5,58	6,53	5,27	6,34	6,07	7,10
	Clas.	C	D+	C	D+	C	C	B-
	αD	0,645	0,611	0,771	0,815	0,828	0,721	0,770
	Conf.	MOD.	MOD.	ALTA	ALTA	ALTA	MOD.	ALTA
D9	$(\overline{GS})_D$	7,87	6,70	8,06	7,54	7,68	8,41	8,75
	Clas.	B-	C	B+	B-	B-	B+	B+
	αD	0,976	0,773	0,817	0,851	0,819	0,851	0,833
	Conf.	M. ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA
GERAL	$(\overline{GS})_G$	7,08	5,69	6,77	6,09	6,65	6,44	7,12
	Clas. G.	B-	D+	C	C	C	C	B-

Fonte: Elaborado pelos autores.

A confiabilidade das dimensões varia de banco para banco, entretanto, em nenhuma ocasião uma dimensão foi classificada como confiabilidade “Muito Baixa”. A única dimensão classificada como confiabilidade “Baixa” em dois bancos, foi a Dimensão 1 (D), sendo que em outros bancos chegou a ser classificada como confiabilidade “Alta”.

No que diz respeito à classificação do Grau de Satisfação Geral com a QVT, é possível perceber que dos 7 bancos presentes no município de Campos dos Goytacazes, 4 foram classificados como “C” – Regular, 2 como “B-” – Bom, e apenas 1 como “D+” – Ruim.

5.2 ANÁLISE DE QUARTIS

Além da análise da confiabilidade do instrumento, foi realizada a Análise dos Quartis, a fim de determinar as questões mais críticas. A análise dos quartis, que é uma medida de posição, foi proposta por Freitas *et al.* (2006), com o objetivo de dividir as questões do instrumento em quatro níveis de prioridade (crítica, alta, moderada e baixa) de acordo com as suas médias de satisfação.

Os quartis são considerados valores de fronteira. São calculados três quartis, baseados nas médias das questões, para dividir as mesmas nos níveis citados anteriormente. As questões com valores de média abaixo do primeiro quartil são consideradas de prioridade crítica, pois possuem as menores médias, e conseqüentemente, as questões com médias acima do terceiro quartil são consideradas de prioridade baixa. O Quadro 7 demonstra o resultado da análise de quartis, referente ao primeiro quartil de cada Banco.

Uma comparação de questões críticas por banco foi realizada, mostrando que as questões mais críticas são as questões Q18 e Q42, pois aparecem no primeiro quartil em todos os bancos, conforme demonstra o Quadro 8.

Quadro 7: Análise dos quatis.

Análise de Quartis															
Prioridade crítica por Banco	A	Q40	Q42	Q39	Q15	Q47	Q53	Q50	Q6	Q18	Q14	Q17	Q49	Q23	Q48
		4,25	4,36	4,58	4,69	4,73	4,83	5,15	5,69	5,77	5,82	5,90	5,92	6,00	6,00
	B	Q18	Q19	Q40	Q41	Q39	Q42	Q37	Q22	Q50	Q53	Q38	Q29		
		2,00	2,00	2,14	2,69	3,00	3,13	3,50	3,60	3,63	3,81	4,00	4,13		
	C	Q40	Q18	Q42	Q19	Q37	Q39	Q30	Q41	Q34	Q6	Q53	Q29	Q15	Q16
		2,34	3,97	4,09	4,13	4,21	4,67	4,95	5,30	5,67	5,82	5,95	6,07	6,32	6,37
	D	Q40	Q42	Q19	Q14	Q41	Q18	Q50	Q34	Q53	Q5	Q49	Q51	Q16	Q37
		3,33	3,33	3,53	3,59	4,04	4,04	4,20	4,40	4,47	4,78	4,89	5,00	5,02	5,11
	E	Q40	Q42	Q19	Q18	Q38	Q37	Q50	Q14	Q6	Q53	Q39	Q34	Q41	Q30
		3,67	4,52	5,02	5,05	5,09	5,18	5,19	5,34	5,45	5,45	5,60	5,70	5,73	5,84
	F	Q40	Q42	Q39	Q47	Q50	Q53	Q18	Q11	Q16	Q14	Q38	Q19	Q49	
		2,98	3,79	4,52	4,57	4,70	4,70	4,72	4,73	4,82	4,84	5,02	5,05	5,32	
	G	Q34	Q42	Q18	Q35	Q30	Q33	Q19	Q6	Q41	Q37	Q22	Q8	Q20	Q15
		4,65	4,98	5,00	5,57	5,61	5,65	5,69	5,70	5,78	5,98	6,24	6,31	6,37	6,40

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 8: Comparativo de questões críticas.

Questões	Bancos							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
Q18 – Nível de stress que a execução de suas atividades te causa.	•	•	•	•	•	•	•	7
Q42 – Políticas de recompensa por tempo de serviço.	•	•	•	•	•	•	•	7
Q19 – Exigência do cumprimento de metas semanais ou mensais.		•	•	•	•	•	•	6
Q40 – Bonificação recebida por substituir outro funcionário com função diferente da sua (por motivos diversos).	•	•	•	•	•	•		6
Q53 – Plano de carreira oferecido (critérios, tempo para promoção, etc.).	•	•	•	•	•	•		6
Q37 – Remuneração recebida pela função que você exerce.		•	•	•	•		•	5
Q39 – Remuneração da sua função em relação a outros Bancos.	•	•	•		•	•		5
Q41 – Política de pagamento de PLR (participação nos lucros e resultados).		•	•	•	•		•	5
Q50 – Segurança em relação ao seu emprego neste Banco no futuro (nível de admissões e demissões no Banco).	•	•		•	•	•		5
Q06 – Local disponibilizado para descanso (ou alimentação).	•		•		•		•	4
Q14 – Tratamento que você recebe quando adquire uma doença do trabalho.	•			•	•	•		4
Q34 – Tempo que você gasta com atividades pessoais fora do trabalho, por semana (academia, esportes, etc.).			•	•	•		•	4
Q15 – Nível de rotatividade de funções na agência bancária (troca de funções).	•		•				•	3
Q16 – Adequação dos móveis e equipamentos utilizados às suas necessidades (ergonomia).			•	•		•		3
Q30 – Tempo para realizar as tarefas (realizar uma tarefa de cada vez).			•		•		•	3
Q38 – Igualdade da remuneração de pessoas com a mesma função que a sua.		•			•	•		3
Q49 – Segurança em relação ao seu emprego ao se afastar por motivos diversos, em casos em que lei não te protege (férias, atestado médico, etc.).	•			•		•		3
Q22 – Nível de retrabalho (quantidade de vezes que você refaz ou altera a mesma tarefa).		•					•	2
Q29 – Nível de responsabilidade por tarefas de diversos tipos (quantidade de tarefas sob sua responsabilidade).		•	•					2
Q47 – Participação do Banco na promoção da integração entre os funcionários (realização de eventos, etc.).	•					•		2

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto à frequência, a opção “(N/A) - Não se aplica” foi mais utilizada pelos respondentes (92 vezes) em relação à questão Q14 (Tratamento que você recebe quando adquire uma doença do trabalho).

5.3 ANÁLISE DOS DADOS DO BLOCO III

O Bloco III disponibilizou um espaço para as críticas e/ou sugestões, e 15,6% dos respondentes fizeram algum tipo de comentário, a maioria sobre remuneração, planos de saúde, cumprimento de metas, dentre outros.

5.4 ANÁLISE DA SEGUNDA ETAPA

Nesta fase, os resultados obtidos foram reportados a um representante de cada banco, e ao representante do Sindicato. Nesta etapa, um relatório, em formato de formulário contendo as questões classificadas como críticas foram entregues em **duas** vias aos gestores, uma para ficar na instituição bancária, e outra, para ser devolvida, respondida à pesquisadora. Desta maneira, além de ser informados sobre os resultados da pesquisa, eles tiveram a oportunidade de opinar sobre os mesmos.

Sendo assim, para cada questão crítica apresentada como resultado, o gestor deveria responder 3 questionamentos: (i) você concorda com esse resultado?; (ii) O que pode ter contribuído para este resultado? (iii) O que pode ser feito para melhorar este resultado? É importante ressaltar que havia espaço para observações, caso o gestor tivesse interesse em fazer outros comentários acerca dos resultados. Todos os gestores se posicionaram em relação aos resultados, ou seja, nenhum deles deixou de responder os questionamentos para cada questão apresentada como crítica.

O Quadro 9 demonstra a quantidade de questões críticas por banco (de acordo com a análise de quartis), e a opinião dos gestores em relação ao primeiro questionamento para cada uma delas. Enquanto o Quadro 10 relaciona as observações feitas pelos mesmos.

Quadro 9: Comparativo de questões críticas.

Banco	Qt. de questões	Concorda com o resultado?	
	Críticas	Sim	Não
A	14	06	08
B	12	12	-
C	14	04	10
D	14	11	03
E	14	09	05
F	13	11	02
G	14	11	03
Sindicato	13	13	-

Fonte: Elaborado pelos autores.

Um fato interessante a ser notado é que o gestor do banco que teve o grau de satisfação com a QVT classificado como (D+), ou seja, “Ruim”, concordou com todos os resultados. Além disso, todas as vezes nas quais o gestor não concordou com o resultado, ele justificou porque não concordou.

Quadro 10: Observações feitas pelos gestores.

Banco	Observações
A	Considero de extrema importância, a continuidade de pesquisas e estudos em nossa área.
B	Sem observações.
C	Gostaria de ressaltar que para a instituição, o trabalho apresentado é de suma importância para identificação de necessidades a serem trabalhadas pela empresa.
D	Sem observações.
E	Pesquisa muito produtiva e demonstra a realidade do bancário.
F	Sem observações.
G	Achei de grande importância, e principalmente ter acesso ao resultado, mostrando que trabalhamos com um propósito e estamos no caminho certo. Parabéns pela ótima iniciativa.
Sindicato	Essa pesquisa para a nossa categoria foi muito importante, porque temos outra visão do que se passa dentro do sistema financeiro, e vamos trabalhar usando os dados da pesquisa. O Sindicato teve uma vitória pelo relevante trabalho da Mara Regina dos Santos Barcelos e da UENF. Parabéns. A diretoria do Sindicato agradece.

Fonte: Elaborado pelos autores.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste trabalho foi relatar o parecer dos gestores acerca dos resultados da avaliação da QVT por meio do modelo proposto por Barcelos e Freitas (2012). Para isso, a análise do Alpha de Cronbach mostrou que apenas uma das nove dimensões teve confiabilidade classificada como “baixa”. A satisfação dos funcionários em relação a QVT, de maneira geral, teve como melhor resultado “B+” que significa bom, e pior resultado “D-“, que significa ruim.

Dos oito gestores que participaram da segunda etapa da pesquisa, (i) dois concordaram com todas as questões críticas que lhes foram apresentadas; (ii) outros dois discordaram dos resultados na maioria das questões, sempre justificando as mesmas; (iii) os outros quatro concordaram com a maioria das questões críticas apresentadas, sugerindo na maioria das vezes, ações que poderiam ser adotadas para que esses resultados sejam revertidos.

É importante destacar que o presente estudo mensurou a QVT de maneira genérica, ou seja, sem distinguir o tipo de instituição bancária (pública ou privada), o que pode caracterizar uma limitação.

7. AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem o apoio fornecido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

7. REFERÊNCIAS

- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. ABNT, 2004.
- ALVES, G. A nova morfologia do trabalho no Brasil na década de 2000. *Perspectivas: Revista de Ciências Sociais*, v. 39, 2011.
- BARCELOS, M. R. DOS S.; & FREITAS, A. L. P. Modelo de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho do Setor Bancário. XXXII ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Bento Gonçalves, RS, 2012.
- BARTOSKI, C.; & STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: Um Estudo de Múltiplos Casos. *Revista Eletrônica Lato Sensu*, v. 2, n. 1, 2007.
- BIEDMA-FERRER, J. M.; LÓPEZ-FERNÁNDEZ, M.; & ROMERO-FERNÁNDEZ, P. M. The collective labour agreement as a key tool for driving corporate social responsibility: banking sector analysis. 2017.
- BÉLANGER, L.; PETIT, A.; & BERGERON, J.-L. *Gestion des Ressources Humaines: Une Approche Globale et Intégrée*. 3^a. ed. Québec: Gaetan Morin, 1984.
- BARROS, M. A. Qualidade de vida no trabalho (QVT): a percepção de docentes de uma instituição de ensino superior privada. *Revista Espaço Acadêmico*, v. 16, n. 188, p. 38-46, 2017.
- BRUNO, W. P. Bancários não são Máquinas. In: SZNELWAR, L. I. (Org.). *Saúde dos Bancários*. 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil, p. 21-31, 2011.
- CANÊDO, L. B. *O Sindicalismo Bancário em São Paulo*. São Paulo: Símbolo, 1978.
- CERNEV, A. K.; JAYO, M.; & DINIZ, E. H. Emergência da Quinta Onda de Inovação Bancária. In: XV AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS. Califórnia: 2009.
- CLT (1943). *Consolidação das Leis do Trabalho*. 18^a edição. Brasília: Senado Federal: Vade Mecum. Editora Saraiva, 2014.
- CRONBACH, L. J. Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951.
- DHAMIJA, P.; GUPTA, S.; & BAG, S. Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, v. 26, n. 3, p. 871-892, 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.
- FERNANDES, D. F. B. Políticas públicas de RH e a QVT de servidores públicos: Um caso em Pernambuco. *RAUnP - ISSN 1984-4204*, v. 9, n. 2, p. 21-33, 2017.
- FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista Psicologia*, v. 11, n. 1, p. 8-20, 2011.
- FREITAS, A. L. P.; & MACIEL, F. R. Quality of work life of bank security guards in Brazil: a research note. *Security Journal*, p. 1-18, 2019.
- FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; & COZENDEY, M. I. Emprego do SERVQUAL na Avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental. XXVI ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2006.
- FREITAS, A. L. P.; & RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. XII SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção, 2005.
- GARAY, A. B. S.; SILVA, F. P.; & NICHELE, L. S. A Análise dos Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de Caso do Banco X. *Revista Acadêmica São Marcos*, ano 2, n. 1, p. 71-112, 2012.
- HACKMAN, J. R.; & OLDHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied psychology*. Anais...*Journal of Applied psychology*, 1975
- HURRELL JR., J. J.; & SAUTER, S. L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Stress Social - Enfrentamento e Prevenção*. São Paulo: Atlas, 2011.
- IBGE. Contas Nacionais Trimestrais - Indicadores de Volume. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1830&id_pagina=1>. Acesso em: 27 jul. 2012.



- JINKINGS, N.** O Mister de Fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário. São Paulo: Boitempo, 1995.
- LEBLEBICI, D.** Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in turkey. *Journal of Business, Economics*, v. 1, p. 1, 2012.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.** Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.** Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; & LEITER, M. P.** Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, v. 52, p. 397–422, 2001.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E.** Quality of Work Life-Perspectives and Directions. *American Management Associations*, 1983.
- NOOR, S. M.; & ABDULLAH, M. A.** Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, v. 35, p. 739–745, jan. 2012.
- NR.** Norma Regulamentadora 17. Ergonomia. *Segurança e medicina do trabalho*, v. 70, p. 321-334, 1990.
- QUIRINO, T. R.; & XAVIER, O. S.** Qualidade de vida no trabalho de organização e pesquisa. *Revista de Administração*, v. 22, p. 71–82, 1987.
- ROSSI, A. M.** Estressores Ocupacionais e Diferenças de Gênero. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L (Org.). *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Atuais da Saúde Ocupacional*. 1. ed., 3. Reimpressão, São Paulo: Atlas, p. 9-18, 2008.
- SANTOS, K. A.; & SOUZA, W. A. R.** Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência X do banco Três: Estudo de caso. *QUALIT@S Revista Eletrônica*, v. 6, n. 2, 2007.
- SIRGY, M. J. et al.** A New Measure of Quality of Work Life (QWL) based on Need Satisfaction and Spillover Theoris. *Social Indicators Research*, v. 55, n. 3, p. 241–302, 2001.
- SUBRAMANIAM, B. L. S.; & SARAVANAN, R.** Empirical Study on Factors Influencing on Quality of Work Life of Commercial Bank Employees. *European Journal of Social Sciences*. v. 28, n. 1, p. 119-127. 2012.
- TABASSUM, A.; RAHMAN, T.; & JAHAN, K.** Quality of Work Life Among Male and Female Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh. *Proceedings of the International Conference on Business Competencies. In a Changing Global Environment*. Anais...2010.
- WALTON, R. E. W.** Quality of Working Life: What Is It? *Sloan Management Review*, v. 15, n. 1, p. 11–21, 1973.
- WERTHER JR., 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*, v. 32, n. 2, p. 113 – 123, 1979.
- YILDIRIM, S.; ACARAY, A. & AYDIN, K.** Exploring the impact of marketing culture on job satisfaction: Evidence from the Turkish banking sector. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, v. 13, n. 2, p. 151-162, 2017.
- ZHU, S.; & LONG, L.** The treadmill effect on the utility of quality of working life. *Management Science and Engineering (15th)*, p. 934–938, 2008.