



Thais Maria Luiz Lima

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos
trabalhadores no setor bancário de Naviraí/MS**

Orientador: Dr. Wesley Osvaldo Pradella Rodrigues

Naviraí-MS

2023



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos trabalhadores no setor bancário de Naviraí/MS

Thais Maria Luiz Lima

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) a partir das percepções gerais de trabalhadores do setor bancário da cidade de Naviraí-MS, para isso, utilizamos como base o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IAQVT). Participaram da pesquisa 30 respondentes de 7 instituições financeiras de Naviraí-MS. O questionário foi constituído por 30 questões assertivas e 4 discursivas. Para a coleta de dados foi disposto um questionário do tipo *survey* em que colaboradores do setor bancário puderam descrever suas percepções sobre diversos fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho, através de uma escala de 0 a 10. Os principais resultados indicaram bem-estar moderado (7,5) e bem estar-intenso (8,1), apontaram ainda apenas que há necessidade de atenção nas questões de percepção de (i) existência de conflitos no trabalho e (ii) não conclusão de trabalhos iniciados que representaram a necessidade de possíveis intervenções. Os resultados obtidos mostraram níveis de satisfação positiva no que se refere aos fatores estudados nesta pesquisa, demonstrando serem práticas efetivas, vigentes e que devem ser mantidas.

Palavras-chave: instituições financeiras; colaboradores; percepções; intervenções;



1 INTRODUÇÃO

A compreensão do papel das pessoas nas empresas sofreu modificações ao longo dos anos em decorrência das alterações dos modelos produtivos e do entendimento das melhores dinâmicas entre indivíduo, trabalho e empresa (Barbosa et al., 2016). Para Sousa et al. (2014) os colaboradores deixaram de ser vistos como agentes passivos e passaram a ser elementos chave da organização, o que impulsionou novos estudos sobre gestão de pessoas, principalmente no que se refere a satisfação do fator humano e a qualidade de vida no trabalho (QVT).

A qualidade de vida no trabalho é um tema de crescente relevância em um mundo onde as demandas profissionais desempenham um papel central na vida das pessoas. Para Barcellos e Pedroso (2012), a busca por um ambiente de trabalho que vá além do mero cumprimento de tarefas e salários, e que priorize o bem-estar físico, emocional e profissional dos colaboradores, tem ganhado destaque como um pilar fundamental nas organizações modernas.

À medida que as organizações monitoram a influência direta na percepção da produtividade, na retenção de talentos e na saúde de seus funcionários, a discussão sobre como promover e melhorar a qualidade de vida no trabalho torna-se cada vez mais essencial (Barcellos; Pedroso, 2012). Esse ideal, conhecido como Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), não apenas reflete uma mudança de paradigmas nas relações profissionais, mas também reconhece a importância crucial de criar um espaço onde os indivíduos possam prosperar em todas as esferas de suas vidas.

Em relação a QVT no setor bancário, destaca-se o trabalho de Eric Trist na década de 1950, na Inglaterra, por elaborar um estudo que originou uma abordagem em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador. O estudo agrupou o trinômio indivíduo/trabalho/organização, recebendo a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (Rodrigues, 1998; Tiecher; Diehl, 2017).

Segundo Soares (2012) estudos sobre trabalho bancário são cada vez mais frequentes à medida que as necessidades também vão mudando. Com o avanço da tecnologia, a globalização, mudanças na economia mundial, nas relações de trabalho, na estruturação produtiva, nos padrões de vida e de cultura do povo, a concorrência é cada vez maior entre as organizações de todos os setores (Tiecher; Diehl, 2017). Esses aspectos tornam o trabalho bancário muito mais pesado psicologicamente do que antigamente. As metas são cada vez maiores, a pressão por resultados, o quadro de funcionários cada vez mais enxuto, os



computadores fazendo o serviço que antes era de pessoas, tudo isso leva a um estresse maior. Em contrapartida, o setor bancário possui inúmeras vantagens, sendo uma delas a estabilidade financeira e a oportunidade de plano de carreira, em que você pode evoluir de forma horizontal ou vertical.

Segundo o estudo de Mazo (2020), a QVT no setor bancário, é um tema extremamente importante de grande relevância, pois muito é exigido dos bancários. As pessoas possuem limites de tolerância física e mental, quando se trata de ritmo de serviço e da cobrança por resultados.

Marques (2015, p. 25) ainda ressalta que apesar de a organização ser a responsável por grande parte dos fatores que podem resultar na satisfação dos funcionários, existem determinadas posturas que devem partir dos colaboradores: a) evitar fofocas: todos são profissionais e devem se tratar assim. Estas atitudes podem tornar o clima pesado, o que pode criar rivalidade entre as equipes e prejudicar a empresa; b) ser pontual e cumprir os prazos; honrar a jornada de trabalho no horário estabelecido e cumprir os prazos estipulados para evitar o acúmulo de serviço e, assim não passar uma imagem de irresponsável aos superiores.

De modo geral, os bancos têm como objetivo promover e destacar a satisfação de seus funcionários como forma de acrescentar valor à organização. As condições básicas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são asseguradas por meio de acordos coletivos estabelecidos com os sindicatos. Além dos benefícios tangíveis que essa iniciativa pode trazer, como o aumento da produtividade e a redução de afastamentos e faltas, existem também vantagens intangíveis, como a melhoria da imagem da empresa perante seus colaboradores e o mercado, a capacidade de atrair e manter talentos, entre outros (Mazo, 2020).

Dessa forma, este estudo tem por objetivo analisar a percepção dos colaboradores acerca dos elementos que exercem influência na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no âmbito do setor bancário em Naviraí, Mato Grosso do Sul.

Além desta introdução, o trabalho está estruturado em cinco seções. A segunda seção discute o referencial teórico, fundamentando-se na conceptualização da Qualidade de Vida no Trabalho, com ênfase no contexto específico do setor bancário. A terceira seção detalha a metodologia empregada para atender aos objetivos propostos. A quarta seção apresenta as análises dos resultados obtidos. Por fim, a quinta seção oferece as considerações finais deste estudo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade de Vida

O conceito de qualidade de vida pode ser definido como “uma noção fundamentalmente humana que tem sido associada ao nível de contentamento presente nas esferas da vida familiar, afetiva, social e ambiental, assim como à apreciação da própria existência estética” (Minayo et al, 2000, p.7). Qualidade de vida refere-se a medida geral do bem-estar e satisfação de um indivíduo ou de uma comunidade em relação a vários aspectos da vida (Pereira, Teixeira e Santos, 2012)

É englobado diversos elementos que influenciaram a experiência e a felicidade das pessoas, abrangendo áreas como saúde física e mental, relações sociais, ambiente físico, realização pessoal, nível de conforto material, educação e lazer. A QV não é apenas a ausência de doenças ou problemas, mas sim a presença de fatores positivos que apontam para o florescimento humano. Além disso, pode incluir o acesso a cuidados médicos adequados, segurança, oportunidades de educação, emprego, conexões sociais saudáveis, ambiente limpo e seguro, além de equilíbrio entre trabalho, lazer e descanso (Buss, 2022).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), qualidade de vida é a percepção do indivíduo de sua introdução na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores dos quais ele vive inserido e em relação às metas, anseios, padrões e aflições o bem-estar físico, espiritual, mental, psicológico e emocional. Destaca também, que a qualidade de vida é abrangente e compreende diversos aspectos que influenciam a percepção global de bem-estar e satisfação de um indivíduo. A compreensão da qualidade de vida vai além da saúde física e incorpora uma variedade de elementos que afetam a experiência de vida de uma pessoa (Ministério da Saúde, 2013).

Gonçalves e Vilarta (2004) destacam a importância de considerar, além dos aspectos individuais de bem-estar, a forma como as pessoas experimentam e interpretam seu cotidiano. Essa perspectiva ampla confirma que a qualidade de vida está intrinsecamente ligada a diversos fatores que influenciam a vida das pessoas na sociedade.

Barbosa (1998) e Costa e Santos (2021) destacam que a percepção individual desempenha um papel fundamental na determinação da qualidade de vida. A maneira como as pessoas avaliam sua própria existência, levando em consideração tanto os aspectos biológicos quanto os sociais, influencia diretamente sua sensação de bem-estar e satisfação. Os autores destacam que a qualidade de vida não deve ser avaliada exclusivamente por critérios objetivos,

como padrões de saúde ou condições materiais. Pelo contrário, enfatizam a importância de levar em consideração a perspectiva subjetiva dos indivíduos, incluindo suas percepções e experiências pessoais em relação ao ambiente em que vivem.

Segundo Arellano e Limongi-França (2013) às iniciativas relacionadas à qualidade de vida no trabalho têm como propósito estabelecer condições que promovam o desenvolvimento individual no contexto laboral, à medida que aspectos gerenciais, estruturais e tecnológicos passam por transformações.

É possível compreender que a qualidade de vida é muito comum em ambientes comerciais, propagandas de alimentos, condomínios residenciais, campanhas políticas, entre outros. A opinião sobre qualidade de vida, que se compara a como um objetivo a ser alcançado mediante esforço de tal sujeito, promove então uma competição para alcançar algo que o senso comum sabe que é bom, mas não tem nítido seus limites conceituais. É como se tratasse de um ideal da atualidade, que se expressa na política, na economia, na vida pessoal. Busca-se qualidade de vida em tudo (Barbosa, 1998).

Segundo Chiavenato (2010), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conceito complexo que abrange uma série de elementos, tais como a satisfação com as tarefas realizadas, as perspectivas de crescimento na empresa, o reconhecimento pelos resultados obtidos, a percebida, os benefícios recebidos, as relações interpessoais na equipe e na organização, o ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico, a autonomia e responsabilidade na tomada de decisões, bem como a oportunidade de se envolver na organização.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

Para Markus e Lisboa (2015), o trabalho possibilita realizar feitos importantes, alcançar destaque e influenciar socialmente, além de contribuir com as pessoas e atender às suas necessidades psicossociais diárias. O trabalho também pode ser visto como uma oportunidade de desenvolver habilidades e obter satisfação pessoal, sendo parte fundamental da vida humana. Os autores também enfatizam que o trabalho não se resume apenas a obter recursos materiais para sobreviver, mas sim a encontrar realização pessoal, já que a experiência do trabalho envolve aspectos emocionais.

A natureza do trabalho desempenha um papel crucial na determinação dos níveis de aplicação, satisfação e eficiência dos funcionários, conforme considerado por Paula et al. (2012) e Morin (2001). Além disso, a postura das pessoas em relação à organização do trabalho, conforme discutida por Morin (2001, 2008) e Morin, Tonelli e Pliopas (2003), também

desempenha um papel importante na definição desses aspectos e na atribuição de significado ao trabalho. A organização do trabalho engloba a estruturação das tarefas e das condições sob as quais o trabalho é realizado, e isso pode influenciar a pressão que os trabalhadores enfrentam e afetam suas relações profissionais, como Arendt (1983) aponta.

Segundo estudos de Vasconcelos (2001), no século XX, muitos pesquisadores já contribuem para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho. Estudos esses altamente relevantes para a análise comportamental do ser humano, da motivação dos indivíduos para obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador.

O problema começou quando transformamos o tempo em uma mercadoria, quando compramos o tempo das pessoas em nossas empresas em vez de comprar a produção. Quanto mais tempo você vende, nessas condições, mais dinheiro fará. Então, há uma troca inevitável entre o tempo e o dinheiro. As empresas, por sua vez, tornam-se exigentes. Querem menos tempo das pessoas que eles pagam por hora, porém, mais das pessoas que pagam por ano, porque no último caso, cada hora extra é gratuita. (Handy, 1995 apud Vasconcelos, 2001, p. 25)

Para França (1997), qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de 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 quando se olha a empresa e as pessoas como um todo.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) está relacionada a preocupações com o estresse e à forma de evitá-lo, à busca de satisfação no trabalho, à importância da saúde mental e à necessidade de garanti-la no ambiente laboral. O atual contexto organizacional está cada dia mais competitivo devido às constantes e diversas mudanças no cenário econômico, político, tecnológico, social e cultural. Para adaptar-se a essa realidade, as empresas estão se atualizando e investindo em seus processos de trabalho para manterem-se competitivas (Andrade; Veiga, 2012).

Lacaz (2000) e Arellano e França (2013) alertaram que a saúde e a qualidade do trabalho não podem ser negociadas como mais um mero elemento da produção. A ideia que a QVT deve envolver questões intrinsecamente ligadas às novas tecnologias e seu impacto para a saúde e meio ambiente; aos salários, incentivos e participação nos lucros das organizações; à criatividade, autonomia, grau de controle e quantidade de poder dos trabalhadores sobre o processo de trabalho.

Lacaz (2000) e Ferreira e Medeiros (2011) afirmam que um dos elementos que explicitam a definição e a concretização da qualidade (de vida no) do trabalho, é o controle – que engloba a autonomia e o poder que os trabalhadores têm sobre os processos de trabalho, aí incluídas questões de saúde, segurança e suas relações com a organização do trabalho – um dos



mais importantes que configuram e determinam a qualidade de vida (no trabalho) das pessoas.

De acordo com Andrade, Fontana e Stefano (2017) a qualidade de vida no trabalho é um fator relevante tanto na área pública quanto na área privada, pois compreende tanto necessidades físicas e psicológicas, quanto as condições de trabalho dos funcionários. Entretanto, devido ao processo de gestão conduzido no setor público, setor este permeado por mudanças de projeto e propostas, as questões da QVT dos funcionários muitas vezes são esquecidas.

Vasconcelos (2012), destaca os novos paradigmas na gestão de recursos humanos têm provocado uma transformação substancial na compreensão da relevância do elemento humano nas organizações. Segundo o autor, a satisfação das aspirações dos colaboradores e a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vêm sendo assimiladas pela cultura organizacional e passam a desempenhar um papel cada vez mais proeminente nas práticas de gestão.

De acordo com Faccin e Caregnatto (2014), a implementação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) traz benefícios tanto para a organização quanto para as pessoas envolvidas. Para Fernandes (1996), a satisfação do indivíduo é um elemento fundamental para a empresa, abalando o bem-estar psicológico, físico e social das pessoas, e representando, assim, uma abordagem crítica para o sucesso empresarial.

Segundo Fernandes e Gutierrez (1988), a Qualidade de Vida no Trabalho é afetada ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como entre outras variedades, identidade da tarefa e retroinformação.

3 METODOLOGIA

Para responder à questão de pesquisa proposta, foi realizado um estudo exploratório com uma amostra de profissionais do setor bancário. Os participantes responderam a um questionário tipo *survey* para descrever suas percepções sobre diversos fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho.

O questionário teve como base o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IAQVT desenvolvido por Ferreira (2009), sendo adaptado posteriormente por Ferreira e Brusiquece (2014) e Lopes e Seta (2017).

O IAQVT é um instrumento de pesquisa quanti-qualitativa, autoaplicável, que permite conhecer o que pensam os trabalhadores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), com rigor científico, tendo como parâmetro o seu contexto de trabalho. Sua estrutura é constituída



de dois eixos instrumentais que se completam: uma parte quantitativa e outra qualitativa. (Soares Branquinho, 2010).

O IAQVT é composto por 5 fatores, sendo eles (i) Condições de Trabalho; (ii) Organização do trabalho; (iii) Relações Socioprofissionais de Trabalho; (iv) Reconhecimento e Crescimento Profissional; e (v) Elo trabalho - Vida Social. Este trabalho limitou-se apenas às análises dos fatores (iii) Relações Socioprofissionais de Trabalho e (iv) Reconhecimento e Crescimento Profissional.

Os autores optaram pela escolha de apenas dois, dos cinco fatores que compõem o IAQVT, por melhor representarem o objetivo proposto no trabalho. Nesta pesquisa utilizamos os métodos (iii) Relações Socioprofissionais de Trabalho e (iv) Reconhecimento e Crescimento Profissional para serem analisados.

As relações socioprofissionais expressam interações em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas, comunicação (liberdade de expressão), ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2012)

O reconhecimento e crescimento profissional expressa diversas variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional está relacionado (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento) que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2012).

O questionário foi constituído por 30 questões assertivas e 4 questões discursivas, que compõem o Inventário de Avaliação de Qualidade de vida (IAQVT) elaborado por Ferreira (2009) além de um perfil sócio econômico, que busca identificar a QVT por meio da percepção dos trabalhadores sobre o contexto organizacional em que estão inseridos. Para as questões assertivas apresentadas, os colaboradores deveriam atribuir notas por meio de uma escala tipo Likert, compreendida entre 0 a 10, sendo que o intervalo zero significava a discordância total, e dez, a concordância total, sobre os 2 fatores estruturantes da QVT propostos neste trabalho.

----	---	--	-	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+	++	+++	++++
0-0,9	1-1,9	2-2,9	3-3,9			6-6,9	7-7,9	8-8,9	9-10
Mal-Estar Intenso		Mal-Estar Moderado		Zona de Transição		Bem-Estar Moderado		Bem-Estar Intenso	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Resultado negativo que evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Representações que devem ser transformadas no ambiente organizacional. Risco de Adoecimento				Resultado mediano. Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho. Estado de alerta.		Resultado positivo que evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Promoção de Saúde.			

Figura 1: Cartografia de interpretação das médias dos fatores estruturantes de QVT.

Fonte: Adaptado de Ferreira (2012)

A escala psicométrica conforme a figura 1 que representa a parte quantitativa, visa capturar as representações particulares dos respondentes em relação ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), abordando as fontes percebidas de bem-estar e mal-estar no ambiente de trabalho, além de considerar os comentários e sugestões que desejam expressar. A abordagem qualitativa proporciona uma análise mais profunda e refinada em comparação com os resultados quantitativos, enriquecendo o panorama interpretativo. Adicionalmente, ela contribui para a formulação de novas hipóteses de pesquisa, ampliando assim a compreensão abrangente dos dados coletados (Ferreira & Brusiquece, 2014)

A parte qualitativa é composta por quatro questões abertas que se apresentam entre blocos das questões objetivas do caderno com o seguintes enunciados: “O que você entende como qualidade de vida no trabalho?”, “O que você considera de mais relevância que a organização proporciona ao colaborador?”, “Você considera justa e igualitária a forma com que a organização realiza a promoção de seus colaboradores?”, “Sendo você responsável pelo programa de qualidade de vida laboral quais mudanças você faria para melhorar ou está satisfeito?”.

O questionário foi aplicado de forma virtual por meio da plataforma Google Forms, sendo divulgado principalmente através das plataformas digitais Instagram e WhatsApp, buscando alcançar uma ampla participação. A coleta de dados estendeu-se ao longo de sete semanas, ocorrendo no período de 6 a 20 de novembro de 2023.

Foram convidados a participar da pesquisa colaboradores de diversos setores e diferentes níveis hierárquicos das 7 instituições financeiras localizadas no município de Naviraí-MS, totalizando uma população de 90 empregados, conforme dados da Relação Anual

de Informações Sociais (RAIS) de 2023. No entanto, obtivemos um total de 30 respostas, sendo assim, este estudo não generaliza a percepção de toda a população.

A análise dos dados coletados foi conduzida utilizando o Microsoft Excel, no qual foram elaborados gráficos e tabelas. Essas ferramentas permitiram realizar uma compilação estatística descritiva, fornecendo insights sobre a representatividade das respostas e possibilitando uma compreensão mais aprofundada dos resultados obtidos.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A Tabela 1 apresenta o perfil dos participantes com relação aos dados socioeconômicos: gênero, faixa etária, nível de escolaridade, tempo de contribuição, carga horária incluindo horas extras, cargo, tipo de instituição financeira e faixa salarial.

O perfil socioeconômico dos respondentes (sexo, idade e escolaridade) caracteriza-se pelo predomínio do sexo masculino (53,3%); faixa etária entre 24 a 33 anos (36,7%) e escolaridade Ensino Superior Incompleto (36,7%); Ensino Superior Completo (26,7%) e Pós-Graduação (33,3%).

Tabela 1: Perfil Socioeconômico

Variável	Campo	Qty.	%
Gênero	Masculino	16	53,3%
	Feminino	14	46,7%
Idade	Até 23 anos	7	23,3%
	De 24 a 33 anos	11	36,7%
	De 44 a 53 anos	3	10,0%
	De 34 a 43 anos	7	23,3%
	De 54 a 63 anos	2	6,7%
Nível de Escolaridade	Ensino Médio Incompleto	1	3,3%
	Ensino Superior Incompleto	11	36,7%
	Ensino Superior Completo	8	26,7%
	Pós-Graduação	10	33,3%
Tempo total de trabalho no setor bancário (anos)	1 a 3 anos	9	30,0%
	De 5 a 10 anos	7	23,3%
	De 3 a 5 anos	3	10,0%
	Mais de 10 anos	11	36,7%
Carga horária diária, incluindo horas extras	6 a 7 horas	12	40,0%
	7 a 8 horas	9	30,0%
	8 a 9 horas	8	26,7%
	9 a 10 horas	1	3,3%
Cargo	Gerente de Conta PJ ou PF;	4	13,3%
	Gerente de Atendimento;	4	13,3%

	Administrativo;	6	20,0%
	Gerente de Agência;	3	10,0%
	Agentes de Atendimento;	6	20,0%
	Gerente de Relacionamento;	3	10,0%
	Estagiário(a);	3	10,0%
	Agentes de Atendimento/Caixa;	1	3,3%
Tipo de Instituição Financeira	Cooperativas de Crédito	15	50,0%
	Banco Comercial	5	16,7%
	Bancos Múltiplos	6	20,0%
	Caixa Econômica	4	13,3%
Faixa salarial	Até 2 salários-mínimos (R\$ 2.640,00)	7	23,3%
	De 2 a 5 salários-mínimos (de R\$ 2.640,00 até R\$ 6.600,00)	13	43,3%
	De 5 a 10 salários-mínimos (de R\$ 6.600,00 até R\$ 13.200,00)	6	20,0%
	De 10 a 20 salários-mínimos (de R\$ 13.200,00 até R\$ 26.400,00)	3	10,0%
	Acima de 20 salários-mínimos (R\$ 26.400,00)	1	3,3%

Fonte: Elaboração própria (2023)

O perfil profissiográfico dos participantes (tempo de serviço, carga horária diária incluindo horas extras, cargo, tipo de instituição financeira e faixa salarial) caracteriza-se pelo predomínio de funcionários com tempo total de serviço no setor bancário há mais de 10 anos (36,7%); com carga horária diária de 6 a 7 horas (40%); que exercem o cargo como administrativos e agentes de atendimento (40%); em instituição financeira do tipo cooperativa de crédito (50%) e faixa salarial de 2 a 5 salários-mínimos (de R\$ 2.640,00 até R\$ 6.600,00) (43,3%), os demais encontram-se distribuídos em outras funções relacionadas à agência e ao atendimento ao cliente.

O tratamento estatístico dos resultados referentes às questões objetivas deu-se inicialmente com a utilização do software Excel que, por meio de análises descritivas simples, permitiu obter cálculos de médias, desvio padrão e mensuração das zonas dos fatores e percentual.

Para a análise do fator Relações Socioprofissionais de Trabalho, foram avaliados as relações e comunicações entre os pares e chefias, a harmonia e a presença de conflitos no ambiente de trabalho e as possibilidades de expressão no contexto de trabalho (Ferreira, 2012). São elementos que integram esse fator: (i) relações hierárquicas: chefia imediata; chefias superiores; (ii) relações com os pares: colegas de trabalho; membros de equipes; (iii) relações externas: cidadãos-usuários dos serviços públicos. Dezesesseis itens compuseram a análise desse

fator. De acordo com a escala psicométrica da Figura 1, esse fator atingiu a média de 7,5 pontos, encontrando-se na zona de bem-estar moderado, representando a predominância de boas representações de bem-estar para a análise das relações socioprofissionais de trabalho.

De acordo com os resultados é possível notar que são aspectos favoráveis à conduta da QVT, a facilidade e a liberdade de acesso, além da relação de trabalho com as chefias, a harmonia e a convivência no trabalho, a disposição em ajudar por parte dos colegas e a liberdade para execução das tarefas, demonstraram ser aspectos mantidos e consolidados no geral.

A percepção de existência de conflitos no trabalho e a não conclusão de trabalhos iniciados representaram um estado de atenção maior, sendo que 23,3% dos respondentes afirmam ser comum conflitos na agência e 20% concordam em ser comum a não conclusão de serviços iniciados. Sendo assim, representam a necessidade de possíveis intervenções, que possam prevenir que esses aspectos sejam fontes de mal-estar no trabalho e prejudiciais à QVT.

Tendo em vista, as respostas em relação ao ambiente harmonioso entre os colegas de trabalho e levando em consideração que a maioria dos respondentes possuem muitos anos de instituição é importante entender quais aspectos podem ser melhorados para minimizar ao máximo as fontes de conflitos, melhorando a comunicação e compreendendo a causa da não finalização de alguns trabalhos que são realizados diariamente na agência.

A tabela a seguir dispõe dos resultados obtidos por questões, além dos resultados de acordo com a escala do inventário, demonstra o desvio padrão de cada questão.

Tabela 2: Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho – média e desvio padrão (DP) por questão.

Questão	Média	DP
1) A comunicação entre funcionários é satisfatória?	7,7	1,9
2) Dentro da agência a má distribuição de cargos pode influenciar na qualidade vida dos colaboradores?	8,1	2,6
3) Na minha agência tenho livre acesso às chefias superiores?	8,6	2,3
4) Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado?	3,6	3,6
5) A distribuição das tarefas é justa?	6,6	2,3
6) Na minha agência tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho?	8,1	2
7) É comum o conflito no ambiente de trabalho?	4,3	3,3
8) É comum a não conclusão de trabalhos iniciados?	4,5	3
9) Há confiança entre os colegas?	8	1,9
10) Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar?	8,9	1,7
11) Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar?	8,1	1,7
12) Tenho liberdade na execução das tarefas?	8,3	2
13) A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa?	8,3	2

14) Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas?	8,8	1,2
15) É fácil o acesso à chefia imediata?	9,3	1,1
16) Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas?	8,7	1,6

Fonte: Elaboração própria (2023)

De acordo com as respostas obtidas destacamos os resultados das questões 7 com média (4,3) e 8 com média (4,5) de uma escala invertida em que encontram-se em estágio de zona de transição da escala do inventário representando a necessidade de atenção e possíveis intervenções para que não migrem para a escala de mal-estar dominante.

Com relação ao fator Reconhecimento e Crescimento Profissional, foram analisados elementos relacionados ao reconhecimento no trabalho como dedicação, atingimento de resultados, realização profissional e a relação de crescimento profissional dentro da agência, com incentivos, oportunidades e equidade (Ferreira, 2012), para análise desse fator foram utilizados 14 itens. São elementos que integram esse fator: (i) reconhecimento: do trabalho realizado, empenho, dedicação; da hierarquia (chefia imediata e superiores); (ii) reconhecimento da instituição: dos cidadãos-usuários, clientes e consumidores; da sociedade; (iii) crescimento profissional: uso da criatividade; desenvolvimento de competências; capacitações; oportunidades; incentivos; equidade; carreiras (Ferreira, 2012).

Os resultados obtidos nesse fator foram os mais bens avaliados, as oportunidades e o incentivo ao crescimento profissional, principalmente por parte da chefia, a possibilidade de desenvolvimento pessoal e o reconhecimento do trabalho coletivo e dedicação ao trabalho são itens que devem ser mantidos e cada vez mais fortalecidos. Este fator obteve média de 8,1 pontos que, segundo a escala psicométrica indica bem-estar intenso. Os itens reconhecimento pessoal e coletivo alcançaram resultados positivos, em relação a percepção de recebimento de incentivos individuais, identificamos que 36,7% concordam que recebem incentivos individuais e 46,7% afirmaram que a equipe possui incentivos também. Os itens apoio ao desenvolvimento pessoal e profissional e reconhecimento dos serviços são práticas efetivas que demonstraram ser vigentes e que devem ser mantidas.

O item igualdade nas oportunidades de crescimento demonstrou equilíbrio, oportunidade e igualdade são dois pilares que delimitam o sentido de crescimento profissional para os trabalhadores, sendo assim é possível identificar que mantendo o equilíbrio desse item é muito provável que não haja obstáculos nas possibilidades de crescimento pessoal e profissional.

Além disso, 20% afirmam que não falta apoio das chefias para o desenvolvimento pessoal, ou seja, o colaborador é a todo momento apoiado acerca das suas escolhas. Sem dúvida

a percepção positiva sobre esse item de igualdade e oportunidade é um bom indício para avaliação de QVT, pois, é possível que o trabalhador se sinta ainda mais motivado com o sentimento de bem-estar em relação à instituição e torne-se mais produtivo. A Tabela 3 apresenta de forma sintetizada as médias dos fatores analisados.

Tabela 3: Reconhecimento e Crescimento Profissional – média e desvio padrão (DP) por questão.

Questão	Média	DP
17) As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos?	7,6	2,7
18) Em minha agência, recebo incentivos de minha chefia?	8,5	1,8
19) A agência oferece oportunidade de crescimento profissional?	8,6	1,9
20) Há incentivos da agência, para o crescimento na carreira?	9	1,2
21) O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva na agência?	7,8	2,5
22) Sinto-me reconhecido pela instituição onde atuo?	8	2,1
23) O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na agência?	8,2	1,7
24) O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na agência?	8,6	1,5
25) Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional?	2,9	2,5
25_Ajustada	7,1	2,5
26) Em minha agência, minha dedicação ao trabalho é reconhecida?	7,7	2,5
27) Na agência, o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido?	7,7	2,3
28) Tenho a impressão de que para a minha agência eu não existo?	2,1	2,8
28_ajustada	8	2,6
29) A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional?	8,5	1,5
30) Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho?	7,5	2,1

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A Tabela 4 apresenta de forma sintetizada as médias dos fatores analisados.

Tabela 4: Média, Desvio Padrão (DP) e Zona dos Fatores

Fator	Média	DP	Zona
Relações Socioprofissionais	7,5	0,9	Bem-Estar Moderado
Reconhecimento e Crescimento Profissional	8,1	1,5	Bem-Estar Intenso
Média Global	7,8	1,25	Bem-Estar Moderado

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A análise das respostas obtidas através das questões discursivas, mostra que foi possível constatar que os elementos percebidos como mais favoráveis à QVT referem-se predominantemente, com os itens dos fatores Relações Socioprofissionais no Trabalho e Reconhecimento Socioprofissional.

Os entrevistados foram perguntados sobre seu próprio entendimento em relação a QVT, os quais afirmaram que ter qualidade de vida é estar em um ambiente harmonioso, onde ter saúde mental é fazer o que gosta e gostar daquilo que faz. Além disso, gostar do que faz demonstra influenciar que colaborador produza suas atividades de forma mais saudável. Com base na análise do fator Relações Socioprofissionais no Trabalho e Reconhecimento Socioprofissional, harmonia, acesso, liberdade de expressão e colaboração no ambiente de trabalho são os itens presentes no cotidiano dos respondentes.

Quando questionados acerca do que consideravam de maior relevância que a organização proporciona ao colaborador, “ter flexibilidade para buscar o filho na escola” foi uma dentre as respostas obtidas por um dos respondentes considerada como um fator de grande relevância que a organização lhe proporciona, ainda apontado pelo entrevistado 09 “ser ouvido” é considerado por ele um item de relevância que a organização lhe proporciona, que demonstra uma relação de empatia entre chefia e subordinado.

Alguns respondentes ainda, afirmam que a organização oferece muitos planos de cargos e carreiras dentro da agência de atuação além de ter bem definido cada um deles, o diferencial é que além da possibilidade de plano de carreira, o colaborador possui liberdade de escolha em qual área/carreira pretende ter mais conhecimento e aprofundamento do assunto, como apontado pelo entrevistado 18 “Os benefícios fora o salário como: Unimed, Vale alimentação, plano odontológico e outros.”

Nesse sentido, Ferreira (2009) afirma que o relacionamento socioprofissional está intimamente ligado à satisfação dos trabalhadores e a desempenhos mais adequados diante das exigências impostas pelas situações de trabalho.

Com relação ao fator Reconhecimento e Crescimento Profissional alguns respondentes afirmaram que os fatores de maior relevância que a organização proporciona é ser ouvido e ouvir seus colaboradores, demonstrando assim valorização e reconhecimento, além de proporcionar ao colaborador o sentimento positivo de pertencimento.

O item de maior relevância quando questionados sobre o que a organização proporciona tem relação com o fator financeiro. A maioria das respostas obtidas mencionaram remuneração, plano de saúde e benefícios como fatores relevantes, mecanismos que funcionam como incentivo para os colaboradores, mas, também como fator gerador de bem-estar e estabilidade financeira. Ainda neste fator, as oportunidades de crescimento e investimento em capacitações, treinamentos foram itens que tiveram grande notoriedade.

Ainda foi perguntado se os entrevistados consideram justa e igualitária a forma com que

a organização realiza a promoção de seus colaboradores. Para esta questão quatro respondentes afirmaram que consideram justa e igualitária a forma de promoção realizada por suas respectivas agências, todavia, dois afirmaram que não e ainda reiteraram que existe ainda um favoritismo muito grande. Os demais respondentes concordaram, porém, com algumas sugestões de melhorias, outros responderam que a indicação de alguém de fora pode ser relevante para a igualdade de crescimento organizacional.

Por fim, foi perguntado sobre quais mudanças cada entrevistado faria para melhorar ou está satisfeito, caso fosse responsável por estas ações. Em contrapartida, alguns respondentes mencionaram quando questionados sobre qualidade de vida laboral que a maioria não possui mas, tem interesse e gostariam que fosse uma prática implementada em suas respectivas agências. Não obstante, tivemos respostas relacionadas ao cumprimento de metas que tem relação com o fator Reconhecimento e Crescimento Pessoal de resultados alcançados, onde foi mencionaram a necessidade de adequação de metas mais justas de acordo com a realidade de cada agência, além de um ambiente em que a equipe esteja motivada e todos estejam engajados em atingir as metas em conjunto para que não haja sobrecarga.

De modo geral, obtivemos respostas que demonstraram que apesar da existência de ajuste de algumas adversidades, a maioria dos colaboradores estão extremamente satisfeitos e orgulham-se em atuar em suas respectivas funções, demonstraram através das respostas obtidas o envolvimento entre funcionário e chefia, que ambos possuem equidade. Este último fator analisado Reconhecimento e Crescimento Profissional aponta, resumidamente, que, diante das mais diversas situações, os funcionários das agências bancárias de um município de Naviraí-MS, sentem-se muito satisfeitos em desempenhar tarefas tão importantes perante a comunidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender a Qualidade de Vida no Trabalho e os fatores que a compõem e a influenciam é essencial para o bem-estar dos colaboradores e o consequente desenvolvimento da organização, especialmente no setor bancário, no qual o trabalho é classificado como imaterial. Nesse sentido, o estudo se propôs a analisar a QVT através da percepção de bancários do município de Naviraí-MS como base no Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IAQVT).

A categoria com maior destaque, na qual a opinião dos respondentes, está relacionada com o fator de “Reconhecimento e Crescimento Profissional”, que segundo a escala psicométrica atingiu a média de 8,1 (bem-estar intenso) demonstrando que a grande maioria



concorda que existe apoio ao desenvolvimento pessoal e profissional e reconhecimento dos serviços, o que tornam práticas efetivas que demonstraram ser vigentes e que devem ser mantidas.

Além disso, durante a pesquisa foi possível identificar pontos de relevância que demonstraram aspectos positivos como em relação a promoção de cargo dentro da organização sendo justa e igualitária apresentando não possuir favoritismo entre os pares.

Com relação ao fator Relações Socioprofissionais, notou-se que a necessidade de atenção nas questões de percepção de (i) existência de conflitos no trabalho e a (ii) não conclusão de trabalhos iniciados, representaram a necessidade de possíveis intervenções, que possam prevenir que esses aspectos sejam fontes de mal-estar recorrentes no trabalho e prejudiciais à QVT.

Dessa forma demonstra-se que fatores favoráveis e desfavoráveis coexistem na vivência à QVT dos servidores do setor bancário. Todavia é necessário um esforço para atuação sobre aqueles desfavoráveis, objetivando mudá-los, e que se fortaleçam os favoráveis, proporcionando melhorias à Qualidade de Vida no Trabalho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Luciana Bortoncello Lorenzetti; DE LAAT, Erivelton Fontana; STEFANO, Silvio Roberto. Qualidade de vida no trabalho e comprometimento com a carreira de diretores de escolas públicas. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, v. 17, n. 1, p. 54-83, 2018.

ANDRADE, Polyanna Peres; VEIGA, Heila Magali da Silva. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. *Psicologia: Ciência e profissão*, v. 32, p. 304-319, 2012.

ARELLANO, Eliete Bernal; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. *O Mundo da Saúde*, v. 37, n. 2, p. 151-158, 2013.

BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas. Qualidade de Vida e ambiente: uma temática em construção. In: BARBOSA, Sônia Regina da Cal Seixas (org.). *A temática ambiental e a pluralidade do Ciclo de Seminários do NEPAM*. Campinas: UNICAMP, NEPAM, 1998, p. 401- 423.



BARCELLOS, Ricardo; PEDROSO, Maria Cristina JM. Desenvolvimento Pessoal e Interpessoal.

BARREIRA, Cristiano Roque Antunes; TELLES, Thabata Castelo Branco; FILGUEIRAS, Alberto. Perspectivas em psicologia do esporte e saúde mental sob a pandemia de covid-19. *Psicologia: ciência e profissão*, v. 40, p. e243726, 2020.

BOAS, Ana Alice Vilas; MORIN, Estelle M. Sentido do trabalho e fatores de qualidade de vida no trabalho: a percepção de professores brasileiros e canadenses. **Revista Alcance**, v. 23, n. 3 (Jul-Set), p. 272-292, 2016.

BRANQUINHO, Neuzani das Graças Soares. Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em professores da rede pública municipal de Unai/MG. 2010. 175 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações)- Universidade de Brasília, Brasília, 2010. Acesso em: 24 nov. 2023.

BUSS, Paulo Marchiori. Promoção da saúde e qualidade de vida. *Ciência & saúde coletiva*, v. 5, p. 163-177, 2000.

DA COSTA, Ilton Garcia; DOS SANTOS, Ana Flávia Coelho. O Direito Fundamental ao Meio Ambiente do Trabalho Saudável como Pressuposto do Direito à Vida com Qualidade. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, v. 9, n. 1, p. 295-324, 2021.

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

DOS SANTOS MAZO, Guilherme. Qualidade de Vida no Trabalho: o Ambiente Bancário. *Revista de Ciências Gerenciais*, v. 24, n. 39, p. 51-58, 2020.

FACCIN, Grasiela Cristina; CAREGNATTO, Margareth Inês Motter. Fatores que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de uma empresa do ramo financeiro de Caxias do Sul. *Revista Global Manager Acadêmica*, v. 3, p. 149-168, 2014.

FERREIRA, Mário César. *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.* 2. ed., Editora Paralelo 15, Brasília, 2012.

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.* Casa da Qualidade, 1996.



FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de vida no trabalho (QVT)—uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 7a. ed. São Paulo, Atlas S.A, 2008.

GONÇALVES, Aguinaldo. Em busca do diálogo do controle social sobre o estilo de vida. In: VILARTA, Roberto (org.) *Qualidade de Vida 137 e políticas públicas: saúde, lazer e atividade física*. Campinas, IPES, 2004, p. 17-26.

GONÇALVES, Aguinaldo; VILARTA, Roberto. *Qualidade de Vida: identidades e indicadores*. In: GONÇALVES, Aguinaldo e VILARTA, Roberto (orgs.). *Qualidade de Vida e atividade física: explorando teorias e práticas*. Barueri: Manole, 2004, p.03-25.

HANDY, Charles. *A era do paradoxo. Dando um sentido para o futuro*. São Paulo: Makron Books, 1995.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Sistemas de Contas Nacionais. Valor adicionado bruto constante e corrente, segundo os grupos de atividades - 2000-2021*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9052-sistema-de-contas-nacionais-brasil.html>>. Acesso em: 22 nov. 2023.

JARDIM, Luma Sardelari; CARRARO, Nilton Cezar (2019): “Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (Julho 2019). Disponível em: <<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/empregabilidade-setor-bancario.html>>. Acesso em 28 de Agosto de 2023.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. *Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença*. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 5, p. 151-161, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *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, 1997.

MARKUS, Patricia Maria Ness; DE MACEDO LISBOA, Carolina Saraiva. *Mindfulness e seus benefícios nas atividades de trabalho e no ambiente organizacional*. **Revista da graduação**, v.



8, n. 1, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; BUSS, Paulo Marchiori. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & saúde coletiva**, v. 5, p. 7-18, 2000.

MORAES JUNIOR, Cosmo Palasio de. Considerações sobre iluminação e trabalho. 2008. Disponível em: <http://www.ecivilnet.com/artigos/iluminacao_e_trabalho.htm>. Acesso em 02 de Novembro de 2023.

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado-área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 1, n. 4, p. 1-20, 2007.

NUNES, Edilaine Alves; MASCARENHAS, Claudio Henrique Meira. Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário. **Rev Bras Med Trab**, v. 14, n. 3, p. 227-36, 2016.

PEREIRA, Érico Felden; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; SANTOS, Anderlei dos. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. **Revista brasileira de educação física e esporte**, v. 26, p. 241-250, 2012.

Qualidade de vida em 5 passos. Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/260_qualidade_de_vida.html>. Acesso em: 30 ago. 2023.

RAIS - Relação Anual de Informações Sociais, 2021. Disponível em: <<https://bi.mte.gov.br/bgcaged/>>. Acesso em: 22 nov. 2023.

TIECHER, Bruna; DIEHL, Liciane. Qualidade de vida no trabalho na percepção de bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-41, 2017.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira et al. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.