

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT E SUA INFLUÊNCIA NA VIDA DOS BANCÁRIOS

DANNYEL VIANA RANGEL DUARTE

Graduando em Administração da Unisuam.

ELAINE CAVALCANTE PEIXOTO BORIN

Professora Adjunta da Uerj e professora colaboradora do mestrado em desenvolvimento local da Unisuam.

MARIZA ALMEIDA

Professora Adjunta da Unisuam.

RESUMO: O objetivo deste artigo é apresentar como a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pode ter forte influência na vida pessoal e profissional dos bancários, resultando em uma melhora no desempenho da organização. Os programas de QVT agregam valor como importantes ferramentas motivacionais, melhorando significativamente o ambiente de trabalho e contribuindo assim para o alcance dos objetivos da organização, o que constitui grande diferencial mercadológico. Este estudo aborda alguns conceitos de QVT, além de sua relação com a motivação e o stress. Em seguida, são apresentados estudos e pesquisas realizados no setor bancário a respeito do tema, bem como um estudo de caso na Agência Praça da Bandeira do Banco do Brasil, Rio de Janeiro.

Palavra-chave: motivação; qualidade de vida no trabalho; stress; bancário

QUALITY OF WORK LIFE – QWL AND ITS INFLUENCE IN THE LIFE OF BANKING

ABSTRACT: The aim of this paper is to present how the Quality of Work Life (QWL), may have strong influence in personal life and professional banking, resulting in improved organizational performance. QWL programs add value as important motivational tools, significantly improving the work environment and thus contributing to achieving the goals of the organization, which is great market differential. This study discusses some concepts of QWL, and its relationship to motivation and stress. Then, we present studies carried out in the banking industry on the subject, as well as a case study from the Agency Flag Square Bank of Brazil, Rio de Janeiro.

Keyword: motivation; quality of work life; stress; banking



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
laboreuerj@yahoo.com.br
www.polemica.uerj.br

INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é um assunto cada vez mais abordado atualmente nas organizações. Isso se explica facilmente, considerando que o tema é responsável pela satisfação e bem-estar dos funcionários. Um colaborador que tenha suas diversas necessidades satisfeitas tende a produzir mais e melhor, ficando mais motivado e menos exposto ao estresse e as diversas doenças do trabalho.

O objetivo do presente estudo é demonstrar como a Qualidade de Vida no Trabalho, pode influenciar para melhor a produtividade, o bem-estar e a satisfação dos funcionários do setor bancário.

O estudo pretende realizar uma correlação entre o programa de QVT e o desempenho dos bancários em suas atividades, com o objetivo de verificar se os funcionários que têm qualidade de vida no trabalho se tornam mais motivados e consequentemente melhoram seu desempenho organizacional, para isso, foi elaborado um estudo de caso, a partir de uma pesquisa quantitativa e qualitativa entre os funcionários da Agência Banco do Brasil da Praça da Bandeira, Rio de Janeiro, de forma a visualizar, por meio de levantamento empírico, a importância prática de programas dessa natureza.

O setor bancário vive de uma grande incoerência, uma balança totalmente desequilibrada, onde temos de um lado os banqueiros, uma das classes que mais lucra no país atualmente, segundo a Confederação Nacional dos Bancários (2005), e do outro os bancários que são cada vez mais explorados e assediados para o atingimento de metas cada vez maiores, e que os levam a um ambiente de trabalho cheio de pressões e medos que além de desmotivarem, levam o bancário a uma vida estressante e nada saudável.

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho agrega valor como importante ferramenta motivacional para tornar os colaboradores dispostos a acompanharem a idéia da



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
laboreuerj@yahoo.com.br
www.polemica.uerj.br

organização, melhorando o ambiente de trabalho e trazendo satisfação à vida do bancário, que se verá e conseqüentemente se tornará uma peça essencial da “engrenagem” organizacional.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho é uma preocupação do homem, desde seu início existencial. Com outros rótulos, em outros contextos e realidades, mas sempre com o objetivo de facilitar e/ou satisfazer o trabalhador na execução de sua tarefa e no seu ambiente de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho assume aspectos diferenciados de acordo com as várias abordagens focalizadas pelos especialistas do assunto. Com base nisso, Bom Sucesso (1997) fornece uma definição de QVT, focalizando uma definição funcional, na qual distingue dois elementos :

a) uma referência sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas, bem como sobre a efetividade organizacional;

b) a idéia de participação, segundo uma definição operacional na qual se identificam quatro tipos de atividades representativas do esforço de QVT: participação na resolução dos problemas; reestruturação do trabalho; inovação no sistema de recompensas; aperfeiçoamento do ambiente de trabalho.

Chiavenato (2004) relata que o termo qualidade de vida no trabalho foi utilizado por Louis Davis, na década de 1970, ao desenvolver um projeto sobre desenho de cargos e para Louis o conceito refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Já o próprio Chiavenato (2004) nos mostra que, atualmente:



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
laboreuerj@yahoo.com.br
www.polemica.uerj.br

“O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a profundidade e a qualidade.” (p.448)

Segundo Vieira (2002), atualmente, a Qualidade de Vida no Trabalho, como linha de pesquisa da ciência comportamental, encontra-se bastante desenvolvida em países como os Estados Unidos (*Quality of Working Life*), Canadá e França (*Qualité de la Vie au Travail*) e, principalmente, na Suécia, onde alcançou maior projeção.

Bergeron (1982) *apud* Fernandes (2002) afirma que a qualidade de vida no trabalho é a aplicação concreta da filosofia humanística através de métodos participativos, modificando um ou vários aspectos do ambiente de trabalho, com o objetivo de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos funcionários e a produtividade da empresa.

Para Fernandes (2002), não existe um consenso sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, no entanto, dentre as mais diferentes opiniões observa-se algo em comum: a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, a satisfação dos trabalhadores e a alta produtividade da empresa.

ESTUDO DE CASO

A agência da Praça da Bandeira do Banco do Brasil, local de realização desta pesquisa, foi inaugurada em 1971 e atende a um público tanto de pessoas físicas, quanto jurídicas, tendo um total de aproximadamente 30.000 clientes, sendo 29.000 pessoas físicas e cerca de 1.000 pessoas jurídicas.

O programa de QVT da agência Praça da Bandeira teve início em novembro de 2008 e conta com profissionais da área de saúde, como médicos, fisioterapeutas e



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
laboreuerj@yahoo.com.br
www.polemica.uerj.br

psicólogos, que disponibilizam aos funcionários em dias e horários diversos, atividades como: ginástica laboral antes e após o expediente, sessões de shiatsu, massoterapia e acompanhamento médico e psicológico periódico na própria agência.

O percentual de adesão dos funcionários da agência ao programa de Qualidade de Vida no Trabalho foi de 90% dos funcionários da agência, percentual correspondente a 45 funcionários, participam do programa de QVT, deixando de fora apenas 10%, correspondente a cinco funcionários que não participam.

Partindo deste ponto podemos concluir que houve adesão expressiva dos funcionários ao programa, o que dará mais credibilidade aos demais resultados.

O grau de satisfação dos funcionários com o programa de QVT da agência pesquisada, foi de 13% dos funcionários gostam pouco do programa de QVT, 54% têm uma percepção média sobre o programa e 33% dos funcionários, gostam muito. Não houve participantes que informaram não gostar do programa, o que demonstra um alto grau de satisfação por parte dos funcionários.

Para analisar a percepção que os funcionários da agência têm em relação ao programa, foi utilizada uma escala de 0 a 10, de seu grau de motivação para trabalhar e também do nível de cansaço e de stress que a própria execução das atividades laborais os condiciona. Foi analisado também a percepção dos funcionários antes e após a implementação do programa de QVT no Banco. Esta percepção é muito importante na tentativa de quantificar os reais benefícios trazidos pelo programa de QVT ao ambiente de trabalho.

De acordo com a percepção dos funcionários com relação à motivação para o trabalho, antes da implantação do programa de QVT na agência é de 5. Essa mesma percepção, após 4 meses de programa passou para 5,5, o que representa um aumento de 10% na motivação para o trabalho.



Da mesma forma, a percepção dos funcionários, com relação ao cansaço e ao stress ocasionado pelo trabalho, antes da implantação do programa de QVT é de 8,5; passando a ser de 6, após o mesmo período de programa, o que representa em termos percentuais uma queda de 29,41% do cansaço e do stress dos funcionários.

Através da análise dos resultados, verificamos que o programa de QVT na agência Praça Bandeira do Banco do Brasil, da forma como se apresenta até o presente momento, teve uma influência positiva no ambiente de trabalho e no cotidiano dos funcionários, diminuindo em praticamente 30% o cansaço e o stress dos funcionários e aumentando em 10% a motivação pelo trabalho.

Levando-se em consideração o pequeno período de tempo em que o programa de Qualidade de Vida no Trabalho está sendo utilizado pela agência, apenas quatro meses, podemos concluir que os resultados estão sendo bastante satisfatórios.

O próximo item da pesquisa, leva em consideração a amostragem total de funcionários da agência (50), incluindo os cinco funcionários que não participam do programa de QVT.

O objetivo deste, foi traçar o perfil de prioridades profissionais dos funcionários da agência, determinando que fatores têm mais relevância na vida profissional dos mesmos.

O resultado mostrou que 36% dos funcionários da agência consideram o salário como o fator mais importante para sua vida profissional, e que outros 36% consideram a qualidade de vida como fator de maior relevância. Esses dois fatores se alternam em primeiro e segundo lugares na escala de prioridades dos funcionários e juntos são responsáveis por 72% destas prioridades profissionais.

Em terceiro lugar se destaca a estabilidade, com 20% dos 28% restantes e em quarto e quinto lugares estão, a ascensão profissional e os benefícios, com 6% e 2% respectivamente.



Após traçado este perfil, fica claro que juntamente com o salário, a qualidade de vida é o fator de maior importância para o profissional do Banco do Brasil, mais especificamente a agência Praça da Bandeira no Rio de Janeiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em face do exposto no presente artigo, podemos concluir que a Qualidade de Vida é fator de essencial importância tanto na vida pessoal, quanto profissional dos colaboradores de qualquer empresa, tendo em vista que ela visa trazer satisfação e bem-estar ao cotidiano do empregado, deixando-o motivado e trazendo mais produtividade a organização.

Neste sentido, as organizações vêm buscando alternativas para que se possam aliar as demandas cada vez maiores de produção e de lucro, com as necessidades de seus colaboradores para que os mesmos possam ter uma visão holística e se sentir parte integrante e indispensável da engrenagem organizacional.

Por isso, os programas de qualidade de vida no trabalho devem ser utilizados como forma de minimizar o cansaço e o estresse, trazendo a tão almejada satisfação e bem-estar para os funcionários que se sentirão motivados e, neste sentido, engajados a “vestir a camisa” da empresa e buscar o crescimento não apenas individual, mas de toda a organização.

Foi possível constatar, através do estudo de caso, que os programas de qualidade de vida no trabalho diminuem o estresse e aumentam a motivação e em seguida que a qualidade de vida juntamente com o salário são considerados pelo bancário como os fatores mais importantes no emprego.

Como resposta aos problemas inicialmente apresentados, podemos concluir que a QVT realmente influencia o desempenho dos bancários neste mercado cada vez mais competitivo e que justamente por isso é motivo de muita preocupação por parte das



organizações, mais especificamente os bancos, que buscam cada vez mais eficiência e produtividade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOM SUCESSO, E. P. Trabalho e qualidade de vida. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Casa da Qualidade, 2002.

VIEIRA, A. A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Rio de Janeiro: Insular, 2002.

Recebido: 27/08/2010

Aceito: 03/09/2010



Universidade do Estado do Rio de Janeiro
laboreuerj@yahoo.com.br
www.polemica.uerj.br