

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO MBA EM RECURSOS HUMANOS

GLEISE MARCELI TEIXEIRA BERNIERI

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DE QUATRO INSTITUIÇÕES
BANCÁRIAS NO MUNICÍPIO DE CHOPINZINHO – PR.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

PATO BRANCO
2018

GLEISE MARCELI TEIXEIRA BERNIERI

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DE QUATRO INSTITUIÇÕES
BANCÁRIAS NO MUNICÍPIO DE CHOPINZINHO – PR.

Trabalho de Conclusão de Curso de
Especialização MBA em Recursos
Humanos da Universidade Tecnológica
Federal do Paraná – Câmpus Pato
Branco.

Orientador: Prof MSc Herus Pontes.

PATO BRANCO
2018



TERMO DE APROVAÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho: o Caso de Quatro Instituições Bancárias no Município de Chopinzinho - PR Gleise Marceli Teixeira Bernieri

Este Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (TCCE) foi apresentado às 21h, do dia 03 de agosto de 2018, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista MBA em Recursos Humanos, promovido pelo Departamento do Curso de Administração da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho APROVADO.

Prof. M.Sc. Herus Pontes
Orientador

Prof^a. M.Sc. Audrey Hausschildt Merlin
Avaliadora - UTFPR

Prof. Dr. Rafael Kuramoto Gonzalez
Avaliador - UTFPR

A via original deste termo, devidamente assinada, encontra-se arquivada na pasta da aluna, no Departamento de Registros Acadêmicos (DERAC) – Câmpus Pato Branco.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus por ter me fortalecido para que eu conseguisse superar as dificuldades e também por ter restaurado minha saúde, me permitindo alcançar esta etapa tão importante da minha vida.

Não podendo esquecer do papel primordial que a Universidade teve ao longo de todo o Curso e por isso, agradeço os recursos e o apoio que sempre me ofereceu.

Aos professores e orientadores eu deixo uma palavra de gratidão porque reconheço a paciência e o esforço de todos sem exceção.

À minha família e a todos os meus amigos eu quero que saibam que reconheço tudo que fizeram por mim, a força que vieram me passando para não desistir e o conforto de saber que nunca estarei só.

Não esqueço é claro, de todas as pessoas que não citei mas que fizeram parte do meu percurso. A todas eu deixo um agradecimento honesto.

RESUMO

Este trabalho tem como foco principal analisar a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de quatro instituições bancárias, tendo por base que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sua função importante para garantir o bem-estar do colaborador e a saúde física e psicológica do indivíduo. Para elaborar a pesquisa apoiou-se no método exploratório, descritivo, quantitativo e qualitativo, adaptou-se um formulário com questões abertas e fechadas para obter dados, tratando-se de uma pesquisa de campo. A Pesquisa foi aplicada no município de Chopinzinho- PR, localizada na região do sudoeste do Paraná, os indivíduos participantes são colaboradores de instituições bancárias, cuja amostra abarca-se por servidores de quatro agências bancárias das áreas pública e privadas. A análise dos dados realizou-se com relação ao objetivo geral e aos específicos, com os dados, constata-se a insatisfação com o ambiente psicológico nas instituições bancárias pesquisadas, entende-se que os bancários tendem a sofrer mais com doenças psicossociais em seu ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida, Trabalho, Bancários, Bem-estar.

ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the perception about the quality of life in the work of the employees of four banking institutions, based on the Quality of Life at Work (QWL), which plays an important role in guaranteeing employee well-being and physical and psychological health of the individual. To elaborate the research was based on the exploratory, descriptive, quantitative and qualitative method, a form was adapted with open and closed questions to obtain data, being a field research. The survey was applied in the municipality of Chopinzinho-PR, located in the southwest region of Paraná, the participants are employees of banking institutions, whose sample is comprised of servers from four branches of public and private banking. Data analysis was performed in relation to the general objective and to the specific ones, with the data, it is verified the dissatisfaction with the psychological environment in the researched banking institutions, it is understood that the bankers tend to suffer more with psychosocial diseases in their environment of work.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - EVOLUÇÃO DAS DEFINIÇÕES DE QV	12
TABELA 2 - FATORES QUE MODIFICAM A QV	17
TABELA 3 - FATORES DE INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO E QVT	53

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA- SEXO	33
GRÁFICO 2 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA: FAIXA ETÁRIA	33
GRÁFICO 3 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA: FORMAÇÃO.....	34
GRÁFICO 4 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA- CARGOS OCUPADOS	35
GRÁFICO 5 - SATISFAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS	36
GRÁFICO 6 - SATISFAÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPE	37
GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO EM REALAÇÃO A AUTONOMIA	38
GRÁFICO 8 - AVALIAÇÃO DO FATOR RECONHECIMENTO.....	39
GRÁFICO 9 - OPORTUNIDADES DE CARREIRA	40
GRÁFICO 10 - SATISFAÇÃO COM A REMUNERAÇÃO	41
GRÁFICO 11 - EQUIDADE SALARIAL PERANTE O MERCADO	42
GRÁFICO 12 - FATOR CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO	43
GRÁFICO 13 - RELAÇÃO DO AMBIENTE PSICOLÓGICO E EMOCIONAL	45
GRÁFICO 14 - RELAÇÃO AO ESTABELECIMENTO DE METAS	46
GRÁFICO 15 - RELAÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCARIAS	47
GRÁFICO 16 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- DEPRESSÃO	49
GRÁFICO 17 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- BURNOUT	50
GRÁFICO 18 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- DORT	51
GRÁFICO 19 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- PROBLEMAS DE VISÃO	52

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 JUSTIFICATIVA	9
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo Geral	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
2 REVISÃO TEÓRICA	11
2.1 Conceitos de Qualidade de Vida	11
2.2. Modelos de Qualidade de Vida:	14
2.4 DOENÇAS OCUPACIONAIS	24
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	30
4.1 Caracterização da Pesquisa.....	30
4.2 Técnicas de Coleta de Dados	31
4.3 População e Amostra	31
4.4 Análise dos dados.	31
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	32
5.1 Perfil dos respondentes.....	32
5.2 Elementos de análise sobre o clima organizacional.....	36
5.3 Colaborador em relação ao seu trabalho	43
5.4 DOENÇAS OCUPACIONAIS.	49
5.4.1 Depressão	49
5.4.2 Síndrome de Burnout	49
5.4.4 LER DORT	50
5.4.5 Problemas de Visão	51
6 FATORES DE INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	53
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.	54
REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE	62

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho tem sua função importante para garantir o bem-estar do colaborador e a saúde física e psicológica do indivíduo, desta forma, a cultura e o clima organizacional devem estar alinhados com as expectativas do indivíduo, proporcionando condições favoráveis para o desenvolvimento das atividades laborais. Desta forma, colaboradores tendem a aumentar sua produtividade e evitar retrabalhos, com risco menor de adoecimento.

Deste modo, analisando assim a importância que a qualidade de vida no trabalho possui, percebeu-se uma oportunidade para realizar este estudo, evidenciando as condições de trabalho e a avaliação da qualidade de vida no trabalho em instituições bancárias na região do Sudoeste do Paraná. Assim, busca-se verificar como esses colaboradores se sentem em relação ao trabalho, o que os motiva exercerem as tarefas, e qual sua posição em relação ao estabelecimento de metas e pressão frequente sofrida dentro da organização. Do mesmo modo, destaca-se as principais doenças ocupacionais presentes no dia a dia dessas organizações, levando esse trabalho a analisar o clima organizacional das instituições bancárias e, por fim, contribuir para a melhoria constante da qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa teve como objetivo geral, analisar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho em quatro instituições bancárias do município de Chopinzinho- PR, totalizando 67% das instituições bancárias do município, localizada na região do Sudoeste do Paraná. Os indivíduos pesquisados são colaboradores de instituições bancárias, a amostra engloba servidores de quatro agências bancárias pública e privadas. Para sua elaboração a pesquisa apoiou-se no método exploratório, descritivo, quantitativo e qualitativo, foi elaborado um questionário para obter a coleta de dados, tratando-se de uma pesquisa de campo. Em decorrência do estudo houve uma pesquisa bibliográfica para analisar teoricamente os dados obtidos.

1.1 JUSTIFICATIVA

Atualmente a qualidade de vida tem se tornado um dos temas mais abordados e procurados pelas organizações, tendo em vista que a qualidade de vida é impactada por vários fatores, como a saúde física, o estado psicológico e emocional, as relações sociais, sua relação com o meio ambiente, e com seu trabalho.

Nesse sentido, destaca-se que a categoria dos bancários é uma das que mais sofre com as transformações no trabalho, um ambiente bastante dinâmico, com demissões constantes, cobranças, alto índice de afastamentos para tratamento de saúde. Normalmente, os colaboradores deste segmento não sabem o que pode acontecer, dificultando o planejamento pessoal, tornando cada vez mais complicado associar a vida profissional e pessoal, por isso, vários colaboradores vem desenvolvendo doenças ocupacionais. (VIEGAS, 2010)

Percebe-se desta forma, a importância da qualidade de vida para a saúde do indivíduo, tendo sua relevância no bem estar e refletindo diretamente no resultado das tarefas em seu ambiente de trabalho. Desse modo, o estudo da temática se justifica em função de expressivos números de afastamentos, por doenças emocionais e ou ocupacionais e seu alto índice de absenteísmo e rotatividade. Além disso, este estudo está ligado à percepção do colaborador em relação a sua qualidade de vida, e as principais doenças ocupacionais em organizações do segmento bancário, bem como, verificar os possíveis impactos na vida dos colaboradores e de suas famílias.

Deste modo, o presente estudo espera contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da qualidade de vida no ambiente bancário, além disso, deve contribuir com a academia por meio de levantamento de informações sobre a temática estimulando novos estudos. Para as instituições bancárias em estudo, espera garantir subsídios para a tomada de decisão sobre elementos que podem interferir no clima organizacional e no bem estar de suas equipes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho em quatro instituições bancárias.

1.2.2 Objetivos Específicos

-Analisar as condições do clima organizacional nas organizações pesquisadas.

- Analisar a percepção dos colaboradores em relação ao seu trabalho nas organizações pesquisadas.

- Identificar possíveis doenças ocupacionais presentes entre colaboradores nas organizações pesquisadas.

- Identificar fatores de influência na qualidade de vida no trabalho, nas instituições pesquisadas.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Conceitos de Qualidade de Vida

Segundo a Organização Mundial de Saúde, a qualidade de vida é como o próprio indivíduo se vê em sua vida, sua real percepção dentro de um cenário cultural em que vivemos, relacionando seus objetivos, padrões, preocupações e expectativas. Tal conceito pode ser muito amplo e envolve muitos outros fatores, sendo muito individual, pois o que é importante para um não será para o outro indivíduo, até mesmo o ambiente em que a pessoa está inserida pode influenciar na sua qualidade de vida. (MATHIAS, 2017).

Segundo os estudos a Qualidade de Vida tem vários aspectos, que devem ser levados em consideração para sua conceituação, como pontos principais destaca-se o estado de saúde, meio ambiente, recursos econômicos, tempo disponibilizados ao trabalho e lazer, relacionamentos. Outro conceito é o valor concedido à vida, tendo forte relevância à diminuição da capacidade de adaptação, limitações físicas e psicológicas, as circunstâncias sociais, sendo induzidas pela doença, agravos, tratamentos; e a organização política e econômica do sistema. (CAMPOS e NETO, 2008)

Deste modo, é possível perceber que a Qualidade de vida aponta o nível das condições básicas e suplementares do ser humano. A qualidade de vida é impactada por vários aspectos entre os mais frequentes estão, a saúde física, o estado psicológico e emocional, as relações sociais, sua relação com o meio ambiente, e com seu trabalho, a qualidade de vida está também ligada à auto-estima do indivíduo, e ao bem-estar pessoal.

Percebe-se desta forma, a importância da qualidade de vida para a saúde do indivíduo, tendo sua relevância para a execução de tarefas em seu ambiente de trabalho, com base nisso constata-se algumas referências importantes sobre a qualidade de vida no trabalho.

Dialoga-se sobre a qualidade de vida no trabalho desde os primeiros tempos, segundo o autor a QVT tem como a preocupação e interesse desde o início de sua existência, com declarações e ações diferentes, mas sempre voltada para facilitar e oferecer satisfação e bem-estar ao colaborador na execução de seu trabalho. (RODRIGUES, 1994)

Os primeiros trabalhos e investigações sobre Qualidade de vida no trabalho tiveram origem por volta de 1950, no *Tavistock Institute*, em Londres, *Eric Trist* seus colaboradores desenvolveram algumas pesquisas dando origem a vários questionamentos, sendo criada uma linha de pesquisa sócio – técnica, buscando associar a relação do trabalho com o indivíduo, analisando sua a satisfação do colaborador no seu ambiente de trabalho. (RODRIGUES, 1994)

Por volta de meados da década de 70, Louis Davis estava evoluindo em seu estudo para desenho de cargo, mais especificamente progredindo no processo de organizar o trabalho através das tarefas, segundo o autor ele conceituava a QVT como uma preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores ao executar as tarefas, nos dias de hoje o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, e também os aspectos psicológicos do local de trabalho. (CHIAVENATO, 2010)

No final da década de 70, deu-se uma nova etapa para os estudos sobre a QVT. Essa nova era, foi orientada a partir de um modelo usado no Japão, utilizando as técnicas básicas de administrar, tais técnicas foram fundamentais para obter equilíbrio e capacidade de voltar a prosperar, uma das técnicas utilizadas foram a utilização do ciclos de controle de qualidade- CCQ. NADLER&LAWLER obtiveram uma assimilação com esse pensamento ao afirmarem:

Começamos a reconhecer que talvez outros países estivessem fazendo algum tipo de gerenciamento diferente, que pudesse ter relação com sua eficácia. (RODRIGUES, 1994).

Na tabela nº1 apresenta-se a evolução das definições de Qualidade de vida, na visão de NADLER & LAWLER. apud(RODRIGUES, 1994)

TABELA 1 - EVOLUÇÃO DAS DEFINIÇÕES DE QV

Período	Definição
1959/1972	A QVT era idealizada com um conceito particular de cada uma ligada a suas atividades
1969/1975	Era vista com uma individualidade dando prioridade ao colaborador e não ao resultado, porém com um planejamento corporativo na empresa
1072/1975	Foi elaborada para melhorar o ambiente de trabalho e elevar a produtividade da organização.

1975/1980	Abrangia termos como “gerenciamento participativo” e “democracia industrial”, usados como forma de promover mudanças.
1979/1983	Idealizada por um contexto que abrangia possíveis formas de aumentar a qualidade e produtividade
Previsão futura	A globalização trará como consequência inevitável a dúvida sobre alguns setores do termo Qualidade de vida no trabalho.

FONTE: NADLER & LAWLER apud Rodrigues (1994).

Destaca-se na tabela nº1 as fases sobre a QVT, as mudanças e conceptualização que a qualidade de vida no trabalho passou no decorrer dos anos, tendo em um primeiro momento uma visão individualista, com uma visão apenas ligada ao operacional, ou seja, as tarefas executadas pelos indivíduos, logo após, começou-se analisar o ambiente de trabalho de uma forma geral, tendo uma visão na produtividade e bem estar do colaborador, gerando e promovendo mudanças nas organizações.

Nesse contexto, ressalta-se que a saúde do colaborador não está ligada somente com a inexistência de doenças, mas sim como tudo ao seu redor, podendo ser o ambiente que está inserido, bem-estar biológico, o meio psicológico e social do indivíduo. Analisando também a segurança do ambiente físico, reduzindo os riscos ocupacionais, o controle físico mental que as tarefas tomam de seu colaborador, e como se comportam em situações de crises. (MAXIMIANO, 2000)

Alguns dados relevantes que fazem parte de uma pesquisa realizada por (FRANÇA, 1996) os dados foram extraídos de 26 unidades fabris com até 500 colaboradores, tais empresas estabelecidas em São Paulo. A pesquisa enfatizou os indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho — esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura.

A pesquisa citada apresenta o gerenciamento de estresse dentro das organizações, onde teve um nível moderado de tensão na área das gerências, não sendo controlado pelas empresas, em contra partida, todas justificam a importância de um projeto em qualidade de vida no trabalho para obter resultados positivos.

No entanto as organizações não dispõem de uma gestão de qualidade de vida, e quando a obtém ela está interligada a um recursos humanos. Na maioria das empresas pesquisadas, há um poder decisório para qualidade de vida no trabalho,

enfazizando ações mais estratégicas do que gerenciais. Segundo os dados a maioria das organizações tem colaboradores envolvidos com ações de QVT, em geral equipes compostas de uma a cinco colaboradores, o que mostra uma grande mobilização para ações de qualidade de vida. (FRANÇA, 1996)

A qualidade de vida dependerá muito das condições de trabalho, pois é nele que se empenha a maior parte do tempo, desta forma, tendo uma condição de trabalho adequada maior será a satisfação, assim ampliando a qualidade de vida. (ZANELLI, 2009)

2.2. Modelos de Qualidade de Vida:

A qualidade de vida no trabalho tem sido elencada como um indicador de nível de satisfação, de quem executa um determinado trabalho e de suas experiências vividas, onde é analisada qualidade e produtividade do indivíduo, as novas corporações entende que devem estimular a criatividade dos indivíduos e motiva-los, para terem uma boa execução da tarefa e ser recompensados de forma satisfatória. (CHIAVENATO, 2010)

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma construção heterogênea que envolve um conjunto de fatores, como: Satisfação com o trabalho, as possibilidades de carreira, o reconhecimento pelos resultados, o salário, os benefícios, relacionamento humano dentro da equipe e das organizações, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões, as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente. (CHIAVENATO, 2010)

2.2.1 Modelos de QVT de NADLER E LAWLER

Para NADLER E LAWLER esse modelo de qualidade de vida é elencado em quatro fundamentais aspectos, porém deve-se considerar a evolução de acordo com o tempo e as pessoas inseridas no ambiente, procura-se que todos os indivíduos participem, segue os quatro aspectos:(CHIAVENATO, 2010)

- a) Participação dos colaboradores nas decisões: Entende-se que as organizações devem envolver seus colaboradores em suas tomadas de decisões onde seriam afetados direta e indiretamente.
- b) Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho: o trabalho seria associado aos seus

limites individuais de cada colaborador e ao cenário econômico atual, para que conseguissem ser mais conivente possível.

- c) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional: O desempenho de cada trabalhador está interligado a sua motivação, estando motivado sua produtividade será maior, assim, a organização deveria ter um sistema de recompensas atrativo.
- d) Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho: Sua QVT está interligada diretamente a vários fatores, sendo o ambiente de trabalho ou seu meio psicológico, deve estar adequado aos requisitos de segurança no trabalho, ergonomia e jornada de trabalho.

2.2.2 Modelo de QVT de HACKMAN E OLDHAN.

Esse modelo é relacionado com um estudo anterior realizado por Hackman e Lawler (1971), onde, teve-se um levantamento das possíveis características motivacionais presentes no trabalho dos colaboradores, este estudo relata a satisfação com situações ocorridas no dia a dia, como elevados índices de Variedade, Autonomia, Identidade da Tarefa e Feedback, esses elementos foram denominados de Dimensões do Trabalho ou de cargo.

As dimensões do cargo afetam diretamente os resultados pessoais e profissionais, pois suas condições psicológicas tem grande importância para realização de uma tarefa e a qualidade de vida de cada indivíduo, produzindo uma satisfação para o colaborador conseqüentemente o motivando a produzir, sendo por possibilitar recompensas ou promoções, vendo isso tem-se tais dimensões de cargos: (CHIAVENATO, 2010)

- a) Múltiplas habilidades: A função deve ser composta por diversos conhecimento e habilidades, assim tendo competência para o colaborador poder executar a tarefa.
- b) Identificação com a função: A tarefa deve ser realizada por inteiro por um único colaborador, para que o mesmo possa perceber sua importância dentro do processo

- c) Significado da tarefa: O trabalhador deve ter uma visão clara da importância de sua tarefa, de qual sua relevância e impactos causados sobre outros trabalhos.
- d) Autonomia: É necessário que o colaborador tenha responsabilidade pessoal para planejar seus trabalhos, tendo autonomia e independência para executar.
- e) Retroação do próprio trabalho: O trabalho tem que viabilizar a informação sobre o retorno, que o próprio colaborador possa se avaliar sua execução da tarefa.
- f) Retroação extrínseca: Os superiores hierárquicos e clientes, devem dar uma resposta sobre o seu desempenho ao realizar a tarefa.
- g) Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do trabalhador com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Na análise de Hackman e Oldhan, a QVT está atrelada aos aspectos da motivação interna, como a satisfação e enriquecimento do cargo, interligado diretamente as necessidades de crescimento do trabalhador, ao significado da tarefa e autonomia.

2.2.3 O modelo de QVT de WALTON

O modelo de Walton é um dos mais amplos diagnósticos sobre a qualidade de vida no trabalho, referindo-se a fatores internos e externos nas organizações, que podem afetar diretamente ou indiretamente a sua produtividade, dando uma visão mais humanizada a organização.

A expressão Qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico. Para Walton (1973) apud Rodrigues (1994).

A qualidade de vida está ligada a humanização no trabalho e a responsabilidade social, envolvendo necessidades e interesses do indivíduo, aliado à formação de equipes de trabalho com um poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional. (RODRIGUES, 1994)

A qualidade de vida está atrelada a fatores internos e externos do cargo e ao clima organizacional, alterando seu comportamento e atitudes, é considerável a produção individual ou em grupo: sendo levado em consideração a motivação,

adequações a mudanças, criatividade e vontade de colaborar com a empresa. (CHIAVENATO, 2010) Como mostra a tabela 2:

TABELA 2 - FATORES QUE MODIFICAM A QV

Compensação justa e adequada:	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
Utilização e desenvolvimento de capacidade	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retro informações
Oportunidade de crescimento	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança no emprego
Integração social organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamento interpessoal e grupais 16. Senso comunitário
Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/ serviços 24. Responsabilidades social pelos empregados.

FONTE: CHIAVENATO, 2010, P.491.

Este modelo define oito categorias que se identificam como experiências do trabalhador em seu ambiente de trabalho, tornando-se essenciais o uso para uma investigação, com objetivo de verificar as características de QVT: Rodrigues (1994)

Remuneração compatível e justa: O que se trata de um pagamento justo ao trabalho executado, compatível com suas experiências e responsabilidades, levando a produzir uma equidade interna e externas.

- a) Condições de trabalho: refere-se a um ambiente físico apropriado para sua execução, diminuindo os riscos no trabalho e obtendo uma jornada de trabalho adequada obedecendo os limites dos indivíduos
- b) Oportunidade para aprimorar a capacidade humana: A empresa deve obter um planejamento, onde os colaboradores possam desenvolver suas habilidades e conhecimentos, agregando alguns requisitos: autonomia, múltiplas habilidades, planejamento, assim produzindo conhecimento.
- c) Oportunidade de crescimento e segurança: Expande as Chances de uma oportunidade de carreira, tendo crescimento e desenvolvimento pessoal, agregando valor ao colaborador e a empresa pelo seu planejamento.
- d) Integração social: O colaborador se integrará na organização independente de sua nacionalidade, cor, sexo, raça, ou religião, não obtendo barreiras na empresa.
- e) O constitucionalismo na organização de trabalho: O indivíduo terá seus direitos e deveres conservados, relatando um diálogo livre e com sua privacidade preservada, onde haja uma equidade.
- f) O trabalho e o espaço total da vida: Refere-se ao equilíbrio que o trabalhador deve ter entre sua vida pessoal e profissional, onde seu trabalho não deve-se tomar maior parte do seu tempo, desta forma, não prejudicando sua vida pessoal.
- g) A importância social da vida no trabalho: Se trata de como o colaborador se sente em virtude de seu trabalho, se o mesmo se sente motivado a trabalhar nessa empresa, se possui orgulho em pertencer, pois esses fatores modificam seu estado psicológico e conseqüentemente sua produtividade, também se enquadram os

valores e cultura da empresa, se a organização preza pela sua imagem perante a sociedade.

A qualidade de vida é percebida pelos homens desde os primeiros tempos, mas com o avanço da tecnologia se notou a importância na vida dos trabalhadores, formando-se grupos de pesquisas sobre a sua eficácia e impactos, criando assim vários modelos para medir a QVT em seus postos de trabalho ou métodos a serem seguidos pra obter uma qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente obter saúde ocupacional.

2.3 FATORES INFLUENCIADORES

Levando esses dados em consideração, levantou-se algumas referências importantes sobre os fatores que podem influenciar na qualidade de vida dos indivíduos nas organizações, apontando-se os aspectos físicos e psicológicos.

2.3.1 O CLIMA ORGANIZACIONAL

É um conjunto de características avaliadas no ambiente de trabalho, podendo ser notadas de forma direta ou indiretamente pelos indivíduos que vivem neste ambiente, influenciando a motivação e o seu comportamento. Sendo levado como um indicador de satisfação dos indivíduos em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade da organização.

O clima organizacional, é um “meio ambiente psicológico” da empresa, como se fosse uma nuvem de pensamentos e conflitos, não sendo algo concreto que se pode tocar, apesar de não ser tangível, tem sua importância dentro da organização. Sua existência é efetiva e sujeita a mudanças como a do ambiente físico, ainda que o clima psicológico não o tenha todos seus fatores identificados de forma concreta. (GOMES, 2002)

Segue alguns indicadores que devem ser levados em consideração, para possíveis avaliações do clima organizacional: (PÔNCIO, 2017)

- a) -Identificação com a função;
- b) -Relacionamentos com os colegas;
- c) -Relacionamentos positivo com seus líderes;
- d) -Satisfação pela sua remuneração;
- e) -Autonomia;
- f) -Realização;

Esses indicadores listados, são uma amostra de uma percepção que podem ser associado pelos colaboradores, que estão analisando o ambiente em que vivem, ou seja o clima organizacional da empresa, essa avaliação pode ser feita em geral, toda a empresa, ou em departamentos específicos. (PÔNCIO, 2017)

O clima organizacional está a influenciar diretamente no comportamento do colaborador no seu ambiente de trabalho. Sendo que o indivíduo pode induzir outra pessoa ou até mesmo todo um grupo. Tendo em vista disto, pode se dizer que o clima organizacional influencia diretamente na motivação das pessoas nas empresas, pois se as mesma não obtiveram uma boa avaliação de seu clima organizacional, provavelmente não sentirão motivação e não irão executar suas tarefas satisfatoriamente (PÔNCIO, 2017)

O clima está associado teoricamente ao nível de satisfação do indivíduo, atendendo as necessidades e as expectativas dos funcionários da empresa. Conforme sua necessidade for ou não atendida, sendo capaz de gerar, motivação, responsabilidade, boa vontade, insegurança, entre outros fatores. (DIAS, 2003)

2.3.2 TRABALHO EM EQUIPE.

O conceito de uma equipe se equivale a essência de colaboração mútua e íntegra com o outro, ou seja, se refere em “trabalhar juntos”, com um mesmo objetivo, importante ressaltar que grupo não é o mesmo que equipe, pois um grupo pode até se reunir, trocar informações e perspectivas, no entanto a realização do trabalho é individual, não afetando os resultados dos demais. Trabalhando todos com colaboração, as equipes podem ser muito unidas e conseqüentemente forte em prol de um resultado coletivo na organização. (CARDOZO, 2003)

O trabalho em equipe nos ajuda a ser mais criativos e a obter mais energias, saciando as nossas necessidades básicas. A constante troca de informações nos ajudam a desenvolver por meio de críticas ou sugestões, dando ênfase em um trabalho mais eficaz e sem retrabalhos. As tarefas executadas em equipe pode levar a uma evolução no trabalho, quando se planeja e executa as atividades de forma cooperativa e com comunicação. Por tais motivos que a maioria das empresas estimulam o trabalho em equipe, por ter uma redução no custo e um desenvolvimento dos colaboradores. (HARDINGHAM, 2000)

2.3.3 AUTONOMIA

A autonomia nada mais é que o grau de liberdade que o indivíduo tem em relação as suas tarefas, indicações, e objetivos em relação ao seu trabalho, a organização que trabalha de uma forma flexível estima o colaborador por sua prática e criação do novo. Do mesmo modo, o colaborador se sente valorizado e motivado a produzir mais e sem sofrimentos, por não poder dar uso de seu conhecimento e agregar valor ao seu trabalho. (MORAES, VASCONCELOS e CUNHA, 2012)

2.3.4 RECONHECIMENTO.

A organização reconhece seus colaborador ativamente por desempenharem um bom trabalho, elas estão os motivando a estarem mais focados e a cada vez desempenharem uma atividade da melhor forma possível, algumas empresas pecam em achar que a remuneração é o suficiente para motivar os colaboradores, desta forma os funcionário não terão estímulo para se esforçarem ao exercerem o trabalho, pois de qualquer forma o seu ambiente de trabalho não será afetado. O reconhecimento se consiste em pequenas e simples ações, tendo um grande impacto na motivação e conseqüentemente na produtividade de seu trabalhador. (AMORIM, 2014)

2.3.5 OPORTUNIDADE DE CARREIRA.

O processo para o desenvolvimento de carreira está diretamente ligado a conceitos básicos, fazendo referência às necessidades da empresa, procurando exercer uma gestão de RH, com processos internos e externos, e as necessidades pessoais do colaborador que busca uma oportunidade de crescimento e constituir uma carreira próspera e estável. (CHIAVENATO, 2005)

O plano de carreira é constituído por três partes, primeiramente vem a relação com o cargo ocupado, analisando sua habilidade e competências, ter um conhecimento sobre o que se faz e qual o seu impacto, sua instrução acadêmica e experiência, em seguida vem seus objetivos e metas, a terceira etapa vem o planejamento de como fazer, quais são as ações que se deve elaborar e concluir para se chegar no objetivo principal, o autor ainda cita que muitas empresas acabam perdendo talentos por não terem um plano de carreira na organização, ou seja, as empresas que dão oportunidades para seus colaboradores tendem a reter mais talentos e ter menos rotatividade. (CASTRO, 2013)

2.3.6 REMUNERAÇÃO.

A remuneração é composta por 4 elementos fundamentais:(CHIAVENATO, 2014)

- a) Remuneração básica: O salário mensal, onde a empresa paga seu colaborador pelas atividades exercidas, podendo ser mensalista, o que acontece na maioria das empresas, por jornadas alternativas e podendo ser pago por hora, dependendo da necessidade da organização
- b) Incentivos salariais: Os incentivos são tipos de bonificações que as organizações pagam a seus colaboradores pelas metas e objetivos alcançados, alguns exemplos: valores pagos em dinheiros, viagens, produtos de parceiros, participação nos lucros, e remuneração variável.
- c) Incentivos não financeiros: O colaborador teria o direito a comprar ações da organização, onde o mesmo sairia de funcionários para chefe, pratica comuns nas empresas
- d) Benefícios: As empresas fornecem tipos alternativos de remuneração como: Cartão alimentação ou refeição, seguro de vida, plano de saúde, vale transporte, entre outros benefícios fornecidos pelas organizações

A Constituição Federal ressalta que é indevido a discriminação salarial, tentando garantir a legalidade dentro das organizações, no que se refere a qualquer características do colaborador, deficiência, cor, gênero, orientação sexual, entre outras. Portanto tem como principal contexto que a equiparação salarial seria uma garantia que o colaborador teria para que o seu salário fosse similar com os demais, que desempenham a mesma função, neste local de trabalho. A equiparação é dividida em quatro requisitos, identidade da função realizada, identidade de empregado, identidade de local exercido, e a sincronia na realização do trabalho. (BAYERL e CASAGRANDE, 2017)

2.3.7 CONDIÇÕES DE TRABALHO

A eficiência do trabalho não está apenas relacionada na forma com que o colaborador faz a tarefa ou com incentivo salarial, mas também com um grupo de ações, que são denominadas pelo autor como condições de trabalho, que garantem o bem estar físico do colaborador Na administração científica teve como preocupações em condições de trabalho: (CHIAVENATO, 2005)

- a) A adaptação de ferramentas e instrumentos para a execução da atividade, equipamentos para reduzir esforços dos trabalhadores, reduzindo o tempo para realização da tarefa.
- b) Ajustes físicos dos equipamentos e máquinas para facilitar o fluxo da produção.
- c) Melhoria do ambiente físico de trabalho: adequação a ergonomia, onde se diminuiu ruídos, melhorou-se a ventilação e iluminação, e confortos dos trabalhadores em seus postos de trabalho
- d) Aquisição de instrumentos e equipamentos específicos, como transportadores, seguidores, contadores e utensílios para reduzir movimentos

As condições de trabalho, podem ser entendidas pelo o espaço físico que o trabalhador está inserido (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, etc.), o ambiente ou espaço químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças, etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança, e os espaços e ergonomia dos posto de trabalho. Para a legislação brasileira, os acidentes de trabalho compreendem as doenças profissionais, as doenças do trabalho, acidentes de trajetos, de acordo com o Ministério da Previdência Social para qualquer acidente, deve ser registrada a Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT, regulamentada pelo Decreto n.2.172/97. (ALENCAR e BIZ, 2012)

2.3.8 SAÚDE PSICOLÓGICA E EMOCIONAL NO TRABALHO

Na Psicologia existe uma área voltada exclusivamente para pesquisas no campo da Saúde Mental e do Trabalho, tendo uma enorme relevância, pois várias pesquisas apontam que a saúde mental é uma das principais causas de afastamento no trabalho, hoje em dia está se tornando mais comum os questionamentos de como proporcionar a QVT, saindo do contexto que o ser humano é um conjunto de níveis racional, emocional, e fisiológicos estão sempre integrados. (DIAS, 2017)

Os transtornos mentais foram no ano de 2011 a terceira maior causa de afastamentos do trabalho, segundo João Silvestre da Silva-Júnior, por meio de uma pesquisa elaborada na Faculdade de saúde pública da USP, diz que o ambiente de trabalho com falta de apoio social, muitas cobranças e baixo controle nos trabalhos, recompensas inapropriadas em relação a tarefa executada e o comprometimento

excessivo são fatores que potencializam as chances de resultar em afastamentos. (BERNARDES, 2013).

2.4 DOENÇAS OCUPACIONAIS

O trabalho tem sua contribuição efetiva para possíveis complicações na saúde mental e física do colaborador, com os mais variados aspectos, como a exposição a substâncias tóxicas, ou há fatores relativos à organização do trabalho, como a divisão e parcelamento das tarefas, as política de RH e a estrutura organizacional. Os transtornos mentais e de comportamento que se relacionam com o trabalho podem ter a interferência tanto com o ambiente físico e psíquico, onde possíveis ações pode ter impacto positivo ou negativo sobre a saúde do trabalhador, sendo capaz de causar doenças e distúrbios, relacionados às condições do trabalho desempenhado pelo colaborador. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001)

Ainda pelo Ministério da Saúde do Brasil (2001), quando há algum diagnóstico de doença relacionada ao trabalho, a empresa deve seguir um padrão, no qual o trabalhador segurado pelo SAT da Previdência Social obriga que, seja aberta uma CAT, documento da Previdência Social, como instrumento de comunicação no âmbito da Previdência Social, deve ser preenchida, pela empresa. Segundo o art. 336 do Decreto n.º 3.048/19991.

As doenças ocupacionais podem ser ocasionadas pelas tarefas desempenhadas no seu ambiente de trabalho ou pode estar atrelada as condições físicas e psicológicas desse local, hoje em dia os colaboradores que desenvolvem doenças ocupacionais têm os mesmos direitos que o trabalhador sofreu algum acidente de trabalho. As organizações devem ficar atentas as principais causas de doenças ocupacionais e praticar a melhoria continua na mesma, para evitar adoecimentos dos trabalhadores. (SOARES, 2017)

De acordo com referencial teórico encontrado em (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001), sobre doenças ocupacionais temos as principais doenças existentes nas organizações:

- a) Dorsalgias Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho,
- b) Dorsalgias (hérnias de disco, "problemas de coluna")
- c) Distúrbios psicossomáticos
- d) Transtornos auditivos
- e) Doenças psicossociais

- f) Doenças da visão
- g) Estresse ocupacional

A categoria dos bancários é uma das profissões que mais sofre com as mudanças na sociedade e no trabalho, um ambiente atualmente de muitas incertezas, como demissões em massa, cobranças, alto índice de afastamentos pelas condições de trabalho, por esse e outros aspectos os colaboradores nunca sabem o que pode acontecer, não podendo ter um planejamento de vida explícito, se tornando cada vez mais complicado associar a vida profissional e pessoal, por isso muito dos indivíduos que trabalham em instituições financeiras vem desenvolvendo doenças ocupacionais, mudando o ritmo de sua vida pessoal e social. (VIEGAS, 2010)

As instituições financeiras estão cobrando produção maior a cada dia de seus colaboradores, os indivíduos estão diretamente ligados a realizar vendas diariamente, e com várias atribuições de funções e responsabilidades, as quais vem acompanhadas por exigências de metas, algumas vezes inatingíveis, sofrendo ainda com a ausência ou insuficiência de pausas para descanso (VIEGAS, 2010)

Atualmente os colaboradores de instituições bancárias, são os trabalhadores que mais sofrem com o adoecimento no Brasil por transtornos mentais. Para Renata Paparelli, supervisora de estágios de Saúde do Trabalhador do Curso de Psicologia da PUC /SP, o adoecimento pode ser causado pelo assédio organizacional sofrido, sendo uma gestão voltada apenas para a produção, abrindo portas para o assédio moral, metas abusivas, inatingíveis, a pressão estabelecida para o cumprimento da meta, o estresse entre outros. (PAPARELLI, 2017)

O cotidiano dos colaboradores que atuam com o cumprimento de metas se torna muito intenso e estressante, por conta da pressão exercida sobre o mesmo, com uma condição agravante nessa rotina, o trabalhador pode até mesmo sofrer discriminação, assédio moral, e tendo a possibilidade de demissão pelo não cumprimento da meta. Essa rotina pode influenciar de forma negativa o seu rendimento e prejudicar a sua saúde, a pressão em cumprir as metas pode causar afastamentos, em consequência do surgimento de distúrbios psicossomáticos ou doenças ocupacionais, como por exemplo: Ansiedade, insônia, enxaqueca, pressão alta, distúrbios gastrointestinais, a depressão e a síndrome do pânico. (BARBOSA, 2015)

A seguir destacam-se as doenças que estão presentes no ambiente de trabalho dos colaboradores de instituições bancárias, segundo a pesquisa aplicada e fundamentação teórica e com a análise dos dados coletados:

2.4.1 DEPRESSÃO.

A depressão pode afetar qualquer pessoa, indiferente a sua raça, cor, idade, sexo, e profissões, podendo afetar profissionais que trabalham direto com pessoas ou com aqueles que têm atribuições rotineiras extremamente operacionais. O aumento gradativo do adoecimento vem tendo destaques, por causa desses episódios de depressão e até mesmo suicídios relacionados ao trabalho, com número crescente de transtornos mentais entre trabalhadores que vivenciaram processos de reestruturação produtiva nos seus locais de trabalho. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001)

Segundo (TEIXEIRA, 2007) a depressão é um distúrbio emocional onde a pessoa enxerga o mundo com outros olhos, na maioria das vezes o que não é real, os principais sintomas da doença podem ser: Insegurança, o isolamento social e familiar, a desmotivação, perda de memória, falta de apetite e da concentração, e ainda a insônia. A depressão vem sendo analisado junto ao fator motivacional do colaborador, ou seja, sua satisfação com a emprego e vida pessoal. Pesquisas mostram que os trabalhadores podem ser afetados pela carga de trabalho e o estresse causado pelas tarefas demasiadas, a autora ressalta que o estresse é responsável por várias doenças osteomusculares e a depressão pode vir a nascer do mesmo, por conta do alto nível expressado no dia a dia.

2.4.2 SÍNDROME DE BURNOUT

A síndrome do esgotamento profissional é um conjunto de sinais e sintomas composto por aspectos relacionados ao trabalho, tendo por característica o estado de tensão emocional e estresse provocado pelas condições trabalho físicas, emocionais e psicológicas, um tipo de resposta prolongada ao estresse emocional e interpessoal crônicos. Segundo o embasamento teórico o trabalhador se desmotiva em relação ao seu trabalho, perde total interesse a qualquer medida de aperfeiçoar e desempenhar a tarefa, pois pra ele é inútil. Essa síndrome pode ser constituída por três fatores: Exaustão emocional, perda da personalidade e redução da realização profissional. Não podemos generalizar segundo o autor, que os aspectos e sintomas da síndrome

pode variar com cada pessoa, pode não ocorrer a mesma evolução e intensidade, destacando que há uma evolução sucessiva perante a relação do colaborador e seu trabalho. (CARVALHO e MALAGRIS, 2007)

Segundo o (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001) uma característica importante da síndrome do esgotamento profissional está interligada a fadiga frequente que o colaborador pode possuir, onde o trabalhador pode estar passando um período longo ou não, sem obter descanso desejado e suficiente para realizar o trabalho de forma eficiente, esse esgotamento é relatado por pacientes como constantes, os mesmo dizem já acordarem cansados, tanto de forma física e mental, outro ponto citado é a probabilidade de ter insônia, dores de cabeça constantes e dores musculares, perda do apetite, e mal estar.

2.4.3 SÍNDROME DO PÂNICO/ ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO

Esse estado é caracterizado por um alto nível de estresse pós-traumático, definido como um retorno tardio a um episódio frustrante, sobre alta tensão, podendo ser ameaçadora ou catastrófica, levando a pessoa a ter medo de não suportar a essa situação tanto fisicamente ou mentalmente, alguns exemplos: desastres naturais ou produzidos pelo homem, acidentes graves, testemunho de morte violenta, tortura, estupro, assalto, sequestro ou qualquer outro crime. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001)

A síndrome do pânico ou transtorno do pânico, são episódios completamente não esperados com sentimento de medo e angústia. Com alto nível de estresse, com uma sensação que não vai sobreviver durante o ataque de pânico, o corpo do indivíduo reage com uma elevada dose de adrenalina, levando a sofrer durante as crises e posteriormente por não saber quando vai sofrer outra crise, causando uma vulnerabilidade na qualidade de vida do indivíduo. (VARELLA e BERNIK, 2018)

2.4.4 DORT

As DORT é exemplificadas como lesões decorrentes do excessivo uso do sistema musculoesquelético, sem obter pausas, para ter um tempo de recuperação, citados como causadores o esforços intenso e alto nível de movimento repetitivos, posturas inadequadas por muito tempo, e ainda equipamentos inadequados para realizar a tarefa, tudo isso pode prejudicar a saúde do colaborador, podendo levar ao adoecimento do mesmo, a DORT tem os principais sintomas: como dor crônica,

parestesia, sensação de peso, fadiga muscular, que se manifesta principalmente, no pescoço, cintura escapular e/ou membros inferiores. (VIEGAS e ALMEIDA, 2016)

Ainda o autor fala que as lesões por esforço repetitivo representam um uma parcela grande de adoecimento dos colaboradores, vendo que as empresas se planejam apenas para obter resultados, e na maioria das vezes não analisam os limites físicos e psicossociais dos trabalhadores.

A manipulação de documentos, dinheiros e números, exigem um esforço muscular estático, que gera cansaço e dores que podem evoluir para inflamação nas estruturas musculoesqueléticas. No atual modo de produção, o trabalho torna-se alheio, estranho, convertendo-se apenas em meio de subsistência do homem. A dicotomia entre o ser que produz e aquele que acumula as riquezas gera o “estranhamento” do produtor em relação a seu trabalho, tendo como consequência a não realização do ser social, através de um trabalho compulsório, forçado (MUROFUSE e MARZIALE, 2001).

2.4.5 PROBLEMAS DE VISÃO

O aparelho visual é extremamente frágil em relação aos riscos embutidos no trabalho, como, por exemplo, agentes mecânicos, agentes físicos, agentes químicos, e a sobre carga que leva à astenopia e ou desequilíbrio ocular, causada pelas tarefas com maior monitoramento visual. (MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL, 2001)

O uso constante do computador tem causado problemas de visão nos indivíduos, pelo tempo que os mesmos ficam expostos ao brilho intenso expedido pela máquina, segundo o estudo, os sintomas são basicamente: perda do foco da visão, olhos ardentes e cansados, olhos vermelhos, visão dupla e turva, além de movimentos involuntários dos olhos. Ainda pelos autores, tem uma possível forma de aliviar os problemas visuais, “O ideal é que os usuários façam pausas a cada 1 hora, de 10 a 15 minutos. Essas pausas são muito importantes para que o usuário possa piscar com mais frequência, pois, normalmente, piscamos 30 vezes por minuto, mas enquanto estamos de frente para a tela de um computador, a frequência diminui para nove vezes por minuto, provocando um ressecamento nos olhos”. (BARBOSA, 2015)

Astenopia ocupacional é caracterizada por disfunções oculares, apresentados quando o aparelho visual se esforça ao ponto de ultrapassar a capacidade fisiológica, assim tendo sintomas relacionados a fadiga dos olhos, ardência, lacrimejamento, algia periorbital, hiperemia conjuntival, diplopia e cansaço visual durante a leitura. As

condições de iluminação no local de trabalho tem um agravante no desenvolvimento da “astenopia ocupacional”. O uso prolongado do computador pode causar, ainda, um cansaço visual conhecido como Síndrome do Uso do Computador, seus sintomas incluem olhos irritados, vermelhos, coceira, olhos secos, fadiga, sensibilidade à luz, sensação de peso nas pálpebras. (LOTTEN EYES , 2011)

As Doenças ocupacionais estão diretamente relacionadas à atividade desempenhada pelo trabalhador ou às condições de trabalho às quais ele está submetido, podendo contribuir de forma negativa na vida dos colaboradores, tanto social como profissional, gerando uma queda na produtividade do indivíduo ou até mesmo a desistência de executar alguma atividade.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo foram apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a construção da pesquisa. Inicialmente é apresentado a caracterização de pesquisa, na seção seguinte destacou-se a técnica de coleta de dados, em seguida população e amostra da pesquisa, e pôr fim a análise dos dados.

4.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa é um “procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento”. (LAKATOS e MARCONI, 2010)

Diante dessa perspectiva a pesquisa caracterizou-se por ser descritiva-exploratória, pois tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis, ou seja, a descrição de um cenário, a região Sudoeste do Paraná, com o objetivo geral de analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho em instituições bancárias, a partir da interpretação de perguntas abertas e fechadas dos questionários, tendo o objetivo do esclarecimento e desenvolvimento de conceitos e possíveis ideias, podendo ser usado em investigações futuras. (GIL, 2001)

Referente aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa de campo, onde se observa a apuração realizada no ambiente de trabalho, onde ocorre ou ocorreu determinado fenômeno, ou em um local que disponha de elementos para explicá-la. (VERGARA, 2010).

Salienta-se ainda que esta pesquisa se classifica como quantitativa e qualitativa, tendo em vista o conceito de qualitativo: a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos (RICHARDSON, 1999).

No âmbito quantitativo, buscou-se quantificar os dados e aplicou-se uma forma de análise estatística, a forma de coleta dos dados via questionário quanto na análise dos resultados e sua apresentação posterior. Pesquisas quantitativas são usadas em situações nas quais você pretende validar estatisticamente uma hipótese, entrando nos conceitos de Malhotra (2012).

4.2 Técnicas de Coleta de Dados

Para se alcançar os objetivos propostos, utilizou-se questionário com perguntas abertas e fechadas, para a coleta dos dados, com isso, previamente à aplicação da pesquisa, foram consultados os gerentes de cada agência, a fim de obter autorização para a aplicação do questionário aos colaboradores. Tal instrumento foi elaborado a partir das 8 dimensões de Walton para a avaliação de qualidade de vida no trabalho. O instrumento de coleta dos dados, foram disponibilizados aos gerentes para que os mesmos sensibilizassem os colaboradores sobre a importância da sua participação.

Na oportunidade foram destacados os objetivos do estudo e suas possíveis contribuições para a Organização, bem como, a segurança e confidencialidade com que os dados seriam tratados. Do mesmo modo, foram disponibilizados os formulários do Termo Livre, para orientar e tranquilizar os participantes quanto ao uso das informações coletadas.

4.3 População e Amostra

O presente estudo foi realizado em Quatro instituições bancárias do setor público e privado no município de Chopinzinho- PR, de um total de 06 unidades. A escolha das quatro unidades se deu por conveniência e pela receptividade das agências em participar do estudo, a população trata-se de colaboradores dessas instituições bancárias, cuja amostra pesquisada deriva de servidores de quatro agências no município de Chopinzinho, tendo um total de 68.531 mil de habitantes, localizada no interior do Paraná (PR), constituindo cada agência de uma instituição financeira diversa, sendo ao todo 27 colaboradores entrevistados.

Conforme aponta Vergara (2005) entende-se por população (universo) não o número de habitantes de um local, mas sim, em termos metodológicos, um conjunto de elementos (organizações, produtos, pessoas) que possuem as características que serão o objeto do estudo. Sendo população amostral ou amostra “uma parte do universo (população) escolhida segundo critério de representatividade”.

4.4 Análise dos dados.

A análise dos dados ocorreu após a coleta dos formulários, onde teve-se a tabulação e análise dos questionários respondidos, a partir desta dinâmica, os dados coletados

foram sistematizados por meio dos objetivos específicos, onde se destaca na sequência do perfil dos respondentes e os objetivos específicos: Analisar as condições do clima organizacional nas organizações pesquisadas, Analisar a percepção dos colaboradores em relação ao seu trabalho nas organizações pesquisadas, identificar possíveis doenças ocupacionais presentes entre colaboradores nas organizações pesquisadas, identificar fatores de influência na qualidade de vida no trabalho, nas instituições pesquisadas.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A apresentação e análise dos resultados apurados, deu-se pela análise de conteúdo, “conjunto de técnicas de análise de comunicações [...] trata-se da sistematização, da tentativa de conferir maior objetividade” conforme sustenta Rocha (2005, p. 308).

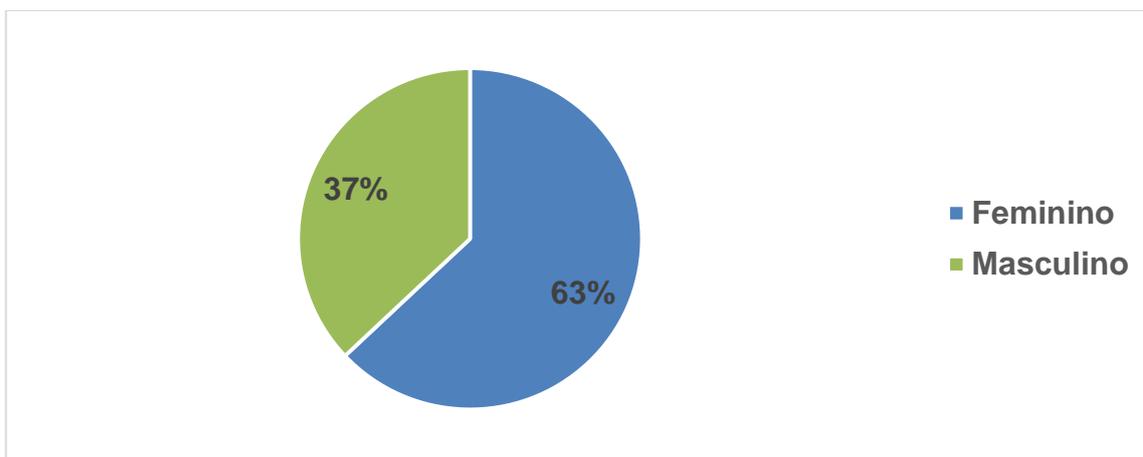
5.1 Perfil dos respondentes

O Universo de pesquisa são colaboradores de instituições bancárias da região Sudoeste do Paraná, a pesquisa foi aplicada em quatro agências bancárias no município de Chopinzinho-PR, os respondentes estão, entre 20 a 50 anos de idade, todos com ensino superior completo ou pós graduados com especialização, e com 37% dos entrevistados atuam no setor bancário há mais de 5 anos. Entre os participantes da pesquisa, há profissionais que ocupam cargos em diferentes instâncias e funções, inclusive estagiários e gerentes de agência.

Caracterização da amostra: Sexo

Conforme se observa no gráfico 1, a seguir, 37% dos respondentes são do sexo masculino e 63% do feminino, demonstrando uma certa disparidade neste aspecto. Nota-se que a presença feminina no setor bancário é expressiva.

GRÁFICO 1 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA- SEXO



FONTE: Resultado da Pesquisa

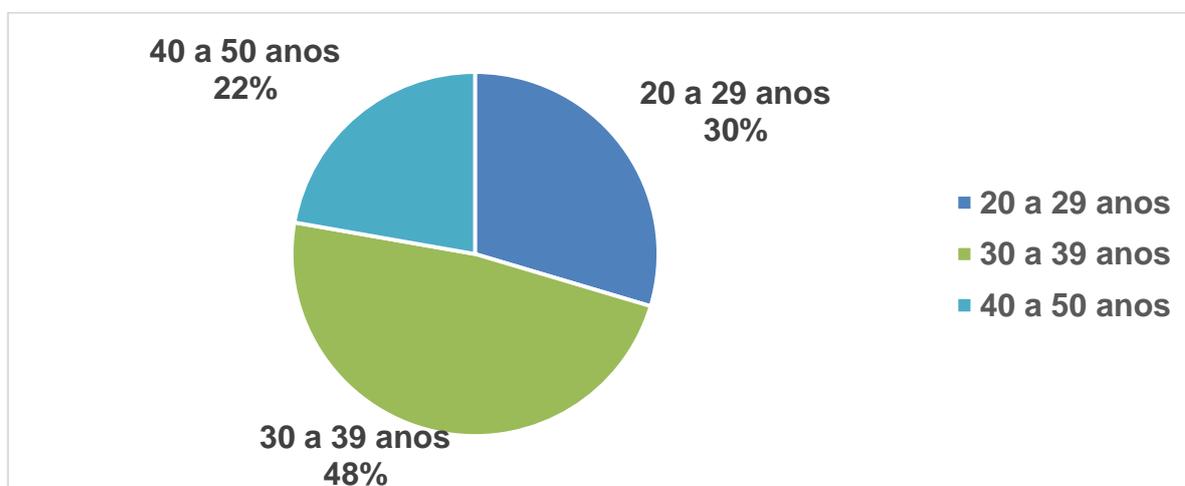
Percebe-se pelos dados coletados que a maior porcentagem está relacionada ao sexo feminino, mostrando-nos que as mulheres estão mais atuantes nesse mercado no município de Chopinzinho- PR.

Em relação ao estado civil a maior parte dos respondentes são casados, com índice de 70%. No entanto, 8%, declara conviver em união estável, elevando o índice para o conceito em análise, no que se refere à hábitos de vida e rotinas pessoais.

Caracterização da amostra: Faixa etária

Em relação a faixa etária dos respondentes se caracterizam, com 48% na faixa de 30 a 39 anos, 30% de 20 a 29 anos e 22% de 40 a 50 anos, Observa-se que, praticamente a metade dos respondentes se enquadra na faixa etária de 30 a 39 anos, e a segunda de 20 a 29 anos, Conforme demonstrado no gráfico nº 2:

GRÁFICO 2 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA: FAIXA ETÁRIA.



FONTE: Resultado da Pesquisa

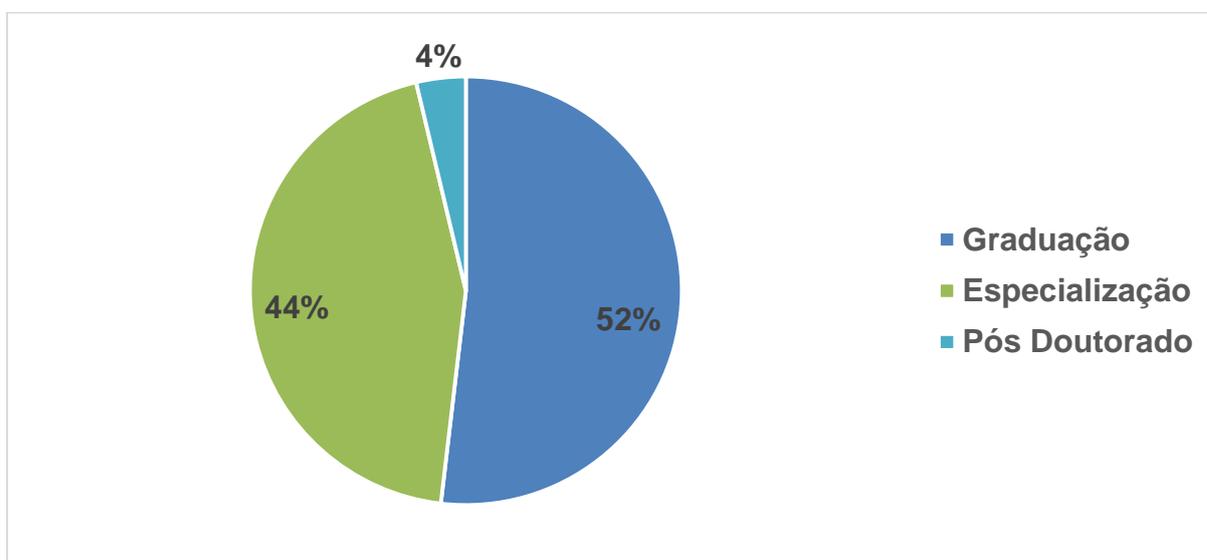
Nota-se que há uma porcentagem de novos entrantes nesse mercado, ou seja, de pessoas mais jovens vem crescendo em agências bancárias, e ainda tem-se uma projeção para alguns anos, onde se constata que há um índice moderado de pessoas na faixa de 40 a 50 anos, onde há a possibilidade de mudanças em sua perceptivas.

Caracterização da amostra- formação

Quanto à formação acadêmica e qualificação profissional, 52% dos entrevistados possuem graduação, 44% tem especialização e 4% possui mestrado e pós doutorado. Quanto ao tempo de trabalho, 37% trabalham a cerca de 5 a 10 anos, sendo que, a maior parte, 26% atua como bancário a mais de 10 anos. Salienta-se ainda que, 18% dos participantes da pesquisa atuam a menos tempo, entre 3 e 5 anos.

Conforme comentário anterior, a qualificação se apresenta como importante diferencial, evidenciando a sua importância, aponta-se um pouco mais a seguir conforme demonstrado no gráfico nº 3.

GRÁFICO 3 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA: FORMAÇÃO



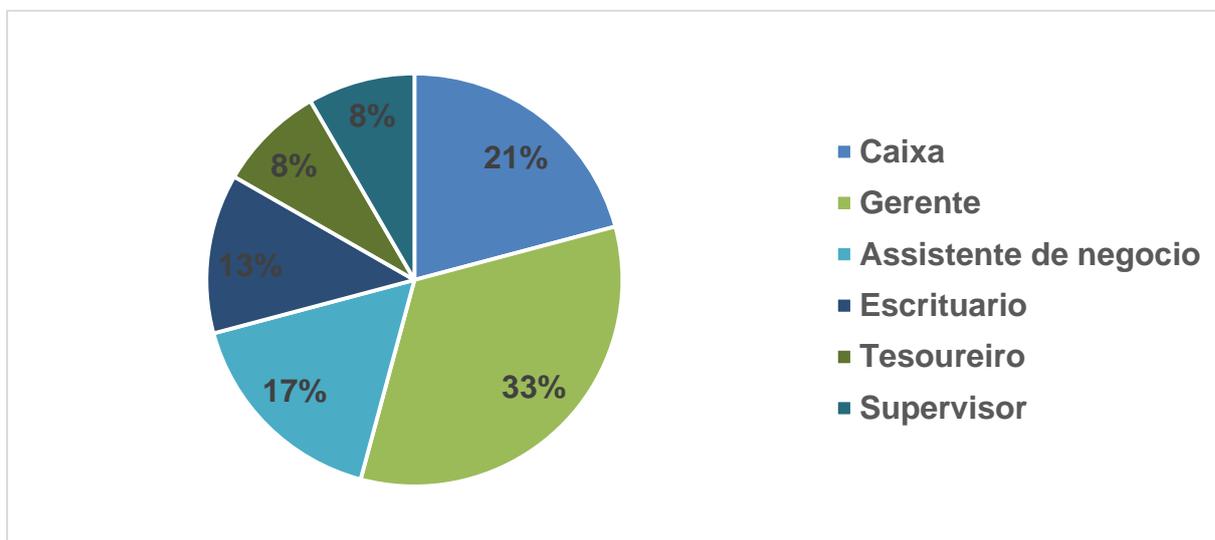
FONTE: Resultado da Pesquisa

Ao se observar os índices apresentados pelo gráfico 3, constata-se a preocupação com a qualificação, provavelmente, em decorrência das exigências do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo. Os profissionais tem sentido a necessidade de se prepararem para atender as diferentes demandas.

Nesse contexto, apurou-se ainda que os respondentes atuam em diferentes funções: 33% como gerentes de relacionamento e agências, 21% como caixas, 17%

como assistente de negócios. Os demais, 13% atuam como escriturários, ou seja, não possuem função gratificada e 8% atuam como tesoureiro e 8% em função de supervisão. Como mostra o gráfico 4:

GRÁFICO 4 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA- CARGOS OCUPADOS



FONTE: Resultado da Pesquisa

Salienta-se que a pesquisa, buscou a participação de profissionais dos diferentes níveis hierárquicos nas quatro instituições: Neste aspecto a pesquisa foi aplicada em empresas privadas e públicas, tendo a seguinte amostra: 59% em empresa pública, 41% empresa privada. Evidenciando-se a paridade de perfil dos respondentes e indicando movimento de adaptação à possíveis tendências de mercado, nesse segmento.

A partir desse perfil a análise a seguir se apresenta, buscando responder os objetivos propostos e tendo como instrumento de análise as dimensões que avaliam a qualidade de vida no trabalho.

5.2 ELEMENTOS DE ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

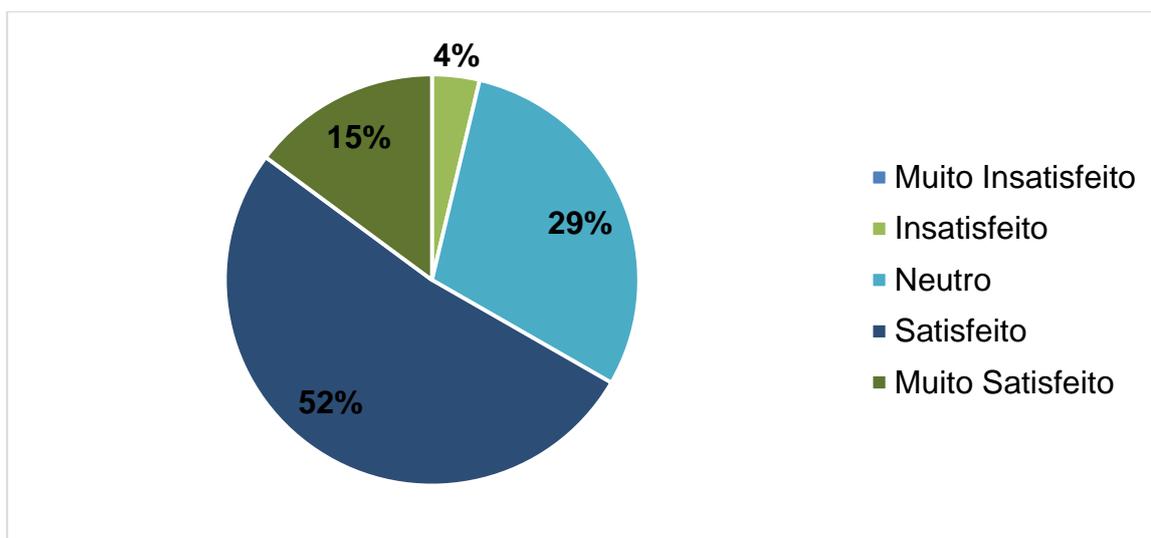
Com objetivo de analisar a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de 4 instituições bancárias, destaca-se uma análise de alguns fatores influenciadores no clima organizacional, com 35 questionários distribuídos nas agências bancárias, teve-se o retorno de 27 questionários respondidos, num período de 11 dias, logo após ocorreu análise dos dados.

Nesta etapa da análise dos dados procura-se responder o primeiro objetivo específicos: Analisar elementos que permitem identificar as condições do clima organizacional nas empresas pesquisadas. Além disso, O clima organizacional é visto como todas as emoções e sentimentos vivenciados pelos colaboradores, é uma forma de analisar como os colaboradores estão se sentindo em relação a empresa, as relações com os colegas, e aos administradores, fazendo-se uma análise no ambiente de trabalho em geral. (MAXIMIANO, 2004)

5.2.1 Clima organizacional.

O clima organizacional é citado pela sua grande participação na percepção da qualidade de vida pelos colaboradores, sua influência é visível, com um clima organizacional alinhado temos grande percepção da qualidade de vida da empresa. Conforme demonstrado no gráfico nº 5.

GRÁFICO 5 - SATISFAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS



FONTE: Resultado da Pesquisa

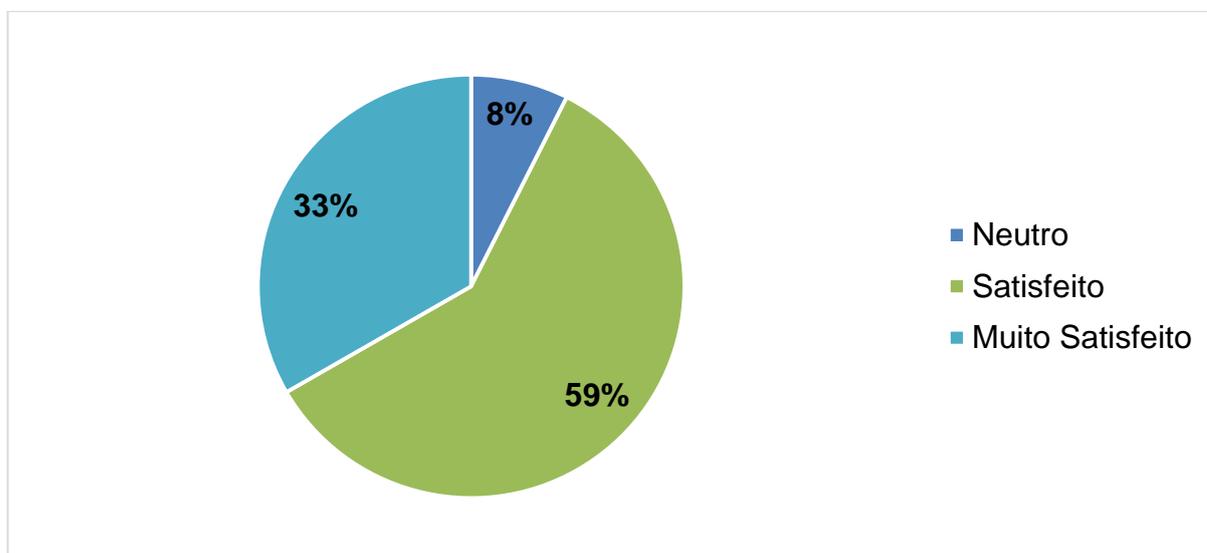
Como se observa, 52% dos colaboradores estão satisfeitos e 15% muito satisfeitos com o clima organizacional em que trabalham. No entanto, 29% dos

entrevistados se declaram neutros ao tema e 4 % insatisfeitos, demonstrando que deve haver elementos de composição de clima organizacional que merecem maior atenção dos gestores

5.2.2 Trabalho em equipe

Do mesmo modo, buscou-se elementos que relacionam o trabalho em equipe à percepção de satisfação e bem estar, fatores diretamente ligados à qualidade de vida. Considerando sua relevância no processo de influência no relacionamento dos indivíduos. Conforme mostra o gráfico 6:

GRÁFICO 6 - SATISFAÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPE



FONTE: Resultado da Pesquisa

O gráfico 6, ilustra resultados positivos com relação a atuação do trabalho em equipe, sendo que, 59% dos respondentes se declaram muito satisfeitos, e 8% muito satisfeitos. Pelos resultados obtidos é possível que as instituições financeiras tenham desenvolvido práticas para controlar e amenizar conflitos, estimulando em trabalhos em equipe.

Nesse mesmo sentido, analisou-se elementos de satisfação com a chefia, dando-se o questionamento: Há um clima de compreensão e confiança dos chefes em relação aos seus colaboradores? 63% dizem estar satisfeitos com a relação que tem com seus superiores, onde há uma compreensão e consecutivamente uma confiança estabelecida, 4% estão insatisfeitos aos relacionamentos.

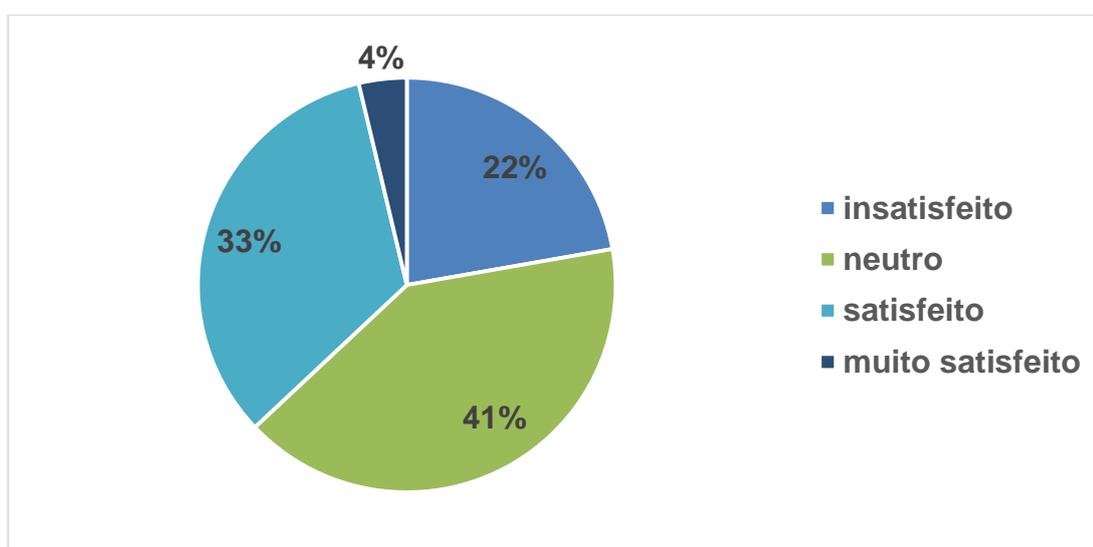
A satisfação com a chefia influencia o colaborador em sua realização com o trabalho, pois ele está diretamente ligado a execução da tarefa, visto que é ele que exerce a função de líder na equipe. Segundo (AZEVEDO e MEDEIROS, 2011) o líder tem a capacidade de influenciar os colaboradores para atingir os objetivos da empresa, conduzindo e motivando as pessoas, podendo afetar positivamente ou negativamente os objetivos da organização.

Em relação à pesquisa aplicada em instituições financeiras, os entrevistados estão satisfeitos com o trabalho de equipe na organização, as atividades em equipe é essencial para realização dos trabalhos e obter produtividade, sendo uma capacidade de real importância dentro da organização. A satisfação com o relacionamento com a chefia se encontra adequado para os colaboradores, tendo a influência sobre a sua execução da atividade e motivação.

5.2.3 Autonomia

A ausência da autonomia nas organizações pode ser prejudicial aos colaboradores e a empresa, causando problemas para ambos. As empresas que motivam seus colaboradores a tomar decisões estão tendo oportunidades de crescimento e o mesmo tempo retendo talentos, com base na importância desse tema destacamos como os bancários percebem a autonomia. Conforme demonstrado no gráfico nº 7.

GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO EM REALAÇÃO A AUTONOMIA



FONTE: Resultado da Pesquisa

Outro índice importante foi a autonomia no âmbito bancário, destacando se pela neutralidade e insatisfação dos colaboradores nesse requisito, com 41%% as pessoas se encontram neutras em relação a sua autonomia, 22% estão satisfeitos,

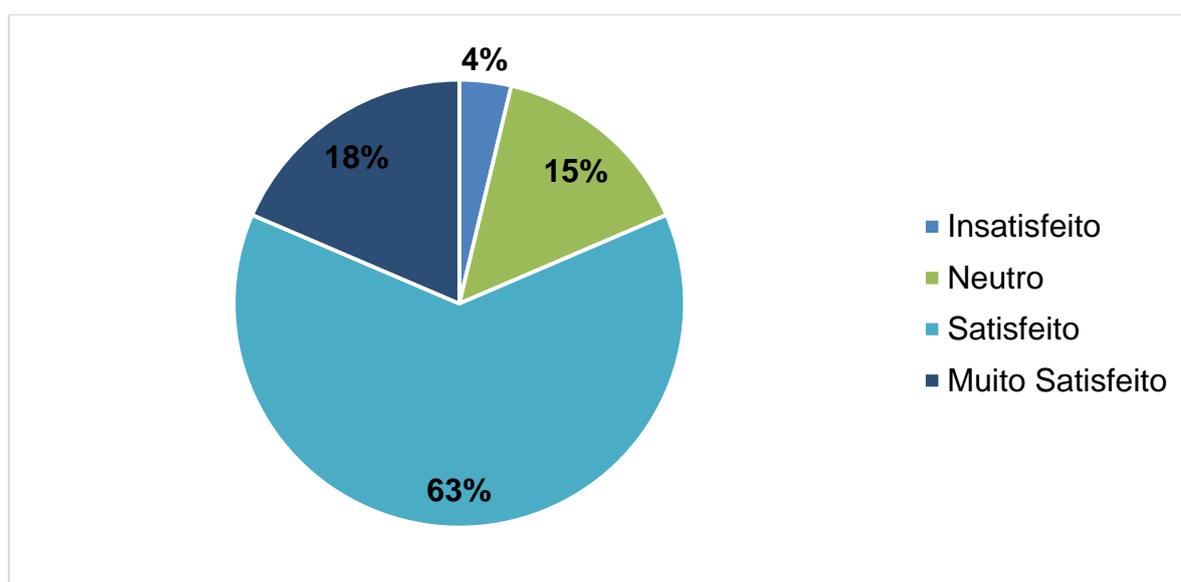
33% insatisfeitos, 4% muito satisfeitos, podendo ser levantado essa insatisfação pela sua falta de autonomia, pois os processos e tarefas das instituições são muito engessadas, por ter todo um processo definido, onde se não tem meio termo para determinadas questões, tem que se seguir a lista de tarefas e requisitos à risca.

Notou-se que os bancários avaliam a autonomia de forma negativa dentro da organização, pois, os entrevistados dizem não possuir a autonomia necessária para exercer as tarefas, pelo sistema bancários obter muitas regras e padrões que devem ser seguidos pelas instituições.

5.2.4 Reconhecimento

Analisando a importância do reconhecimento aplica-se com os bancários esse fator tão importante relacionado a qualidade de vida. Conforme demonstrado no gráfico nº 8.

GRÁFICO 8 - AVALIAÇÃO DO FATOR RECONHECIMENTO



FONTE: Resultado da Pesquisa

O critério de reconhecimento é elencado como uma fator muito importante de motivação, que afeta diretamente na qualidade de vida, onde o reconhecimento se enquadra com um alto índices de satisfação com seu trabalho e empresa, na pesquisa feita com bancários se enquadram com 63% sendo a maioria estão satisfeitos com o reconhecimento que recebem pelo seu trabalho, 18% se encontram muito satisfeitos, 15% estão neutros em relação ao aspectos de reconhecimento, e 4% dos entrevistados estão insatisfeitos com o reconhecimento na organização.

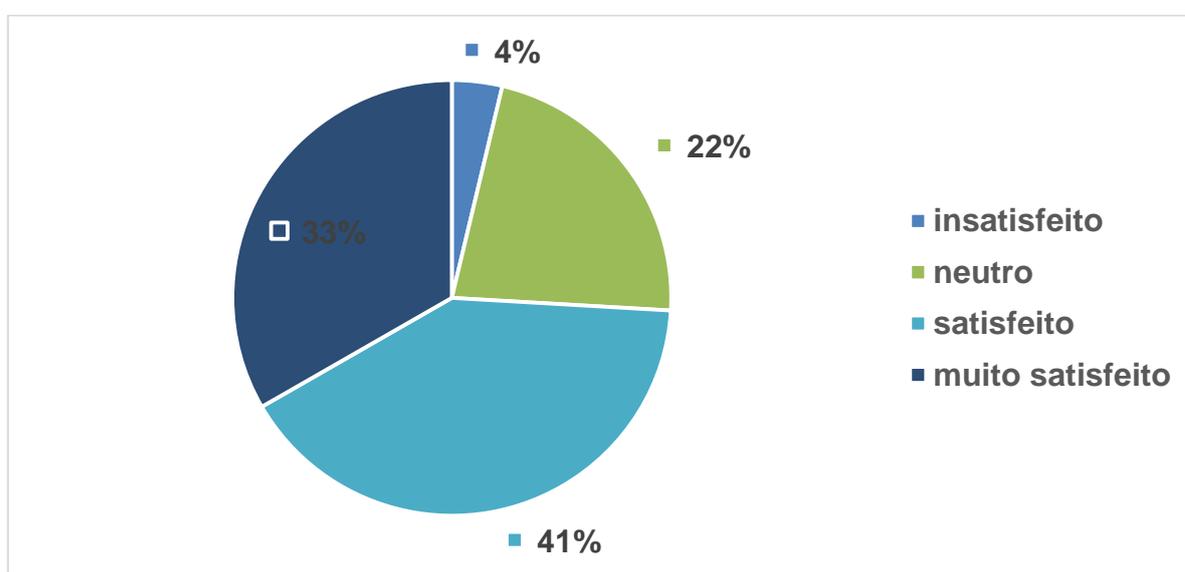
O Reconhecimento é uma das maneiras mais eficazes de motivar as pessoas. Reconhecer o seu colaborador pela sua tarefa exercida é uma ação motivacional, os seres humanos são movidos por vários fatores, sendo uma necessidade e carência que todos nós temos, o reconhecimento pode se enquadrar por, elogiar seu trabalho, direta ou indiretamente, em eventos com a participação do trabalhador, e também em programas de reconhecimentos.

Os colaboradores das instituições pesquisadas estão satisfeitos com o reconhecimento exercido pelas empresas, o colaborador sendo reconhecido pelo seu trabalho, estará mais motivado e terá suas ações estimuladas para a execução do seu trabalho de forma mais eficaz e sem retrabalhos.

5.2.5 Oportunidade de Carreira.

Os colaboradores percebem que as oportunidades de carreiras estão vinculados ao reconhecimento pelo seu trabalho, trazendo uma motivação para realizar seu trabalho com eficiência, onde as empresas vão disponibilizando essas oportunidade conforme sua demanda, com tal relevância na satisfação do colaborador. Conforme demonstrado no gráfico nº 9.

GRÁFICO 9 - OPORTUNIDADES DE CARREIRA



FONTE: Resultado da Pesquisa

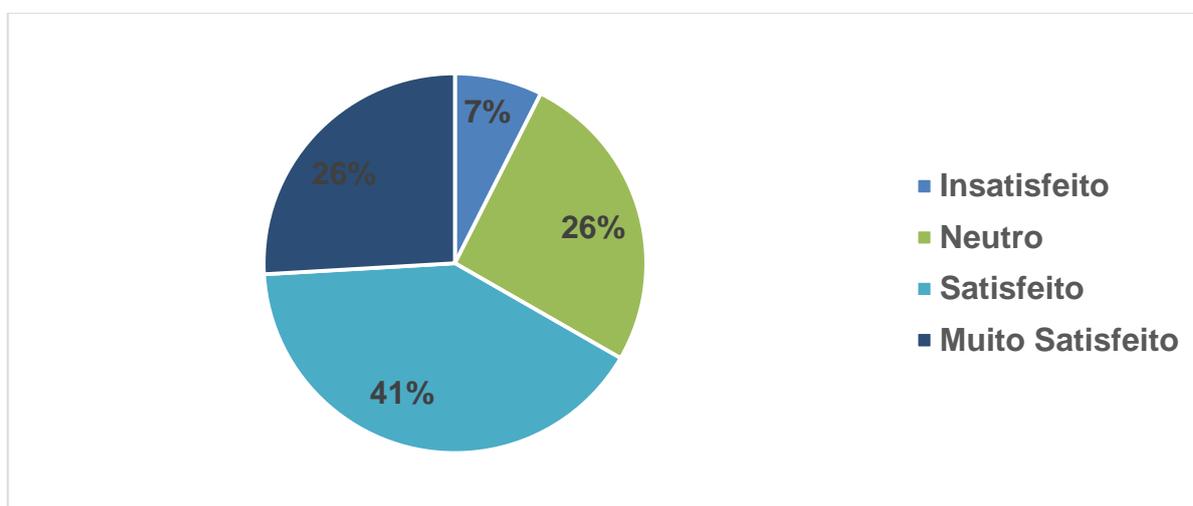
Nota-se no gráfico nº 9 que os pesquisados estão satisfeitos em relação a oportunidade de carreira estipuladas nas instituições bancárias, com 41% os colaboradores se sentem satisfeitos, 33% muito satisfeitos, em seguida com 22%

estão neutros e 4% se encontram insatisfeitos com as oportunidades. Portanto pela presente pesquisa a maioria dos entrevistados se sentem bem com as oportunidades de carreira das organizações, sendo de grande importância por se tratar de um reconhecimento do seu trabalho e do indivíduo.

5.2.6 Satisfação Pela Remuneração.

A remuneração está ligada diretamente a satisfação do colaborador, pois é como o empregador reconhece o seu trabalho, sendo pago de várias formas, tanto com a remuneração básica, benefícios ou incentivos salariais. Analisamos como os colaboradores estão se sentindo com sua remuneração, conforme demonstrado no gráfico nº 10.

GRÁFICO 10 - SATISFAÇÃO COM A REMUNERAÇÃO



FONTE: Resultado da Pesquisa

O gráfico nº10 refere-se a satisfação com a remuneração dos colaboradores de instituições bancárias, vê-se que não há um acordo sólido entre as partes em relação ao tema, com 41% dos colaboradores estão satisfeitos com sua remuneração, 26% estão muito satisfeitos, em seguida vem os neutros com 26%, e por último com 7% os insatisfeitos com sua remuneração. Esse tema é bastante crítico, pois a satisfação com a remuneração vai de acordo com cada pessoa, vai muito pela ideologia de cada um.

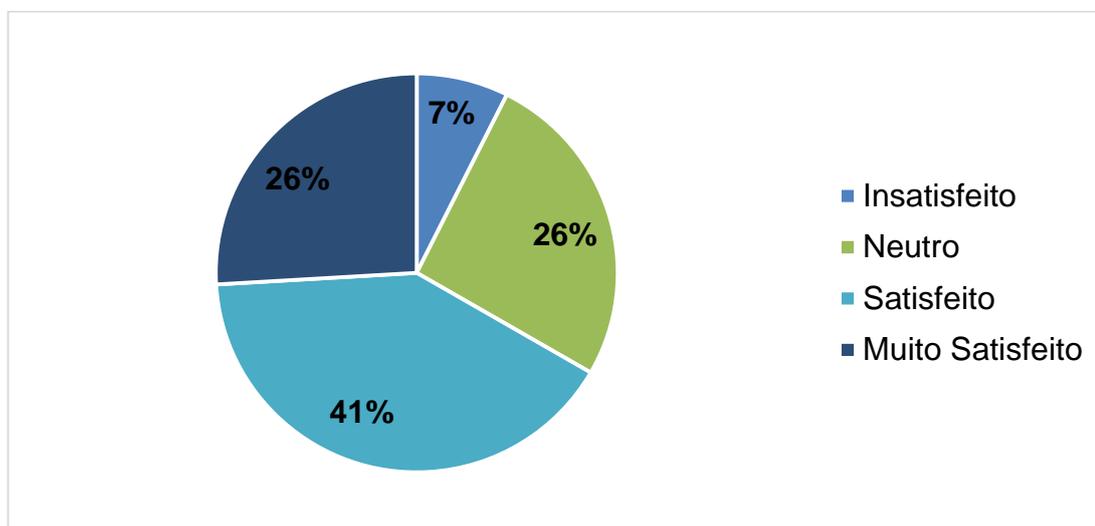
Deste modo questionou-se: A organização onde eu trabalho me oferece remuneração compatível com minhas competências e formação/escolaridade? Nota-se que a maioria dos indivíduos se sentem satisfeitos com 52%, e muito satisfeitos com 30%, 11% se consideram como neutros nesta questão, 7% estão insatisfeitos com sua remuneração, tendo visto a sua importância, a remuneração é um dos fatores de

motivação e satisfação dos colaboradores, aqui neste tópico está atrelado a relação entre sua escolaridade e os benefícios, de forma positiva pelos pesquisados.

O aumento do nível de escolaridade tem um impacto positivo na renda do trabalhador, foi constatado durante suas pesquisas, um aumento significativo nos salários dos colaboradores com uma escolaridade maior, portanto quanto maior seu grau de instrução, maior será seu salário em relação ao seu trabalho. Na questão da empregabilidade há um efeito direto, significando que com o aumento do grau de escolaridade pode afetar de forma positiva a taxa de empregabilidade. (BALASSIANO, SEABRA e LEMOS, 2005)

Analisando os dados sobre remuneração nas instituições financeiras, se tem com 41% os trabalhadores que se sentem satisfeitos em relação a sua remuneração, 26% se enquadram como muito satisfeito, 26% neutros, e 7% insatisfeitos, a questão da remuneração é difícil de ser medida, tendo como base que cada indivíduo tem uma percepção diferente de salário e benefícios. No entanto se constata uma boa avaliação dos bancários em relação a equiparação, tendo em vista que a pesquisa foi realizada em instituições públicas e privadas. Conforme demonstrado no gráfico nº 11.

GRÁFICO 11 - EQUIDADE SALARIAL DA CATEGORIA.



FONTE: Resultado da Pesquisa

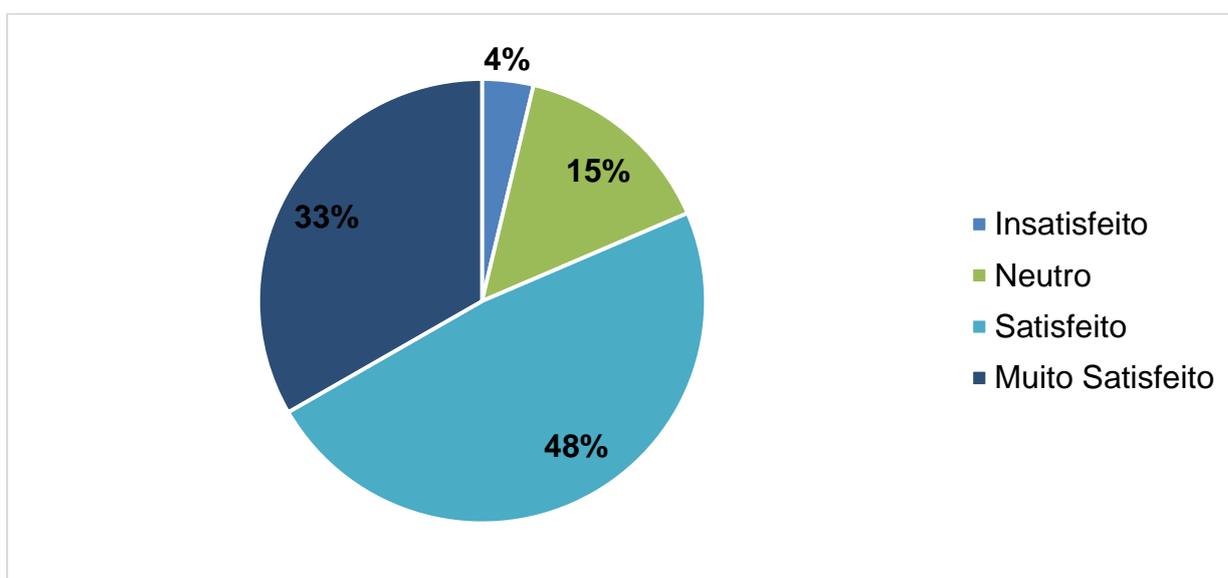
Em relação a remuneração, os indivíduos estão satisfeitos com os proventos oferecidos pelas instituições bancárias, sendo quanto aos benefícios, a remuneração oferecida pela qualificação profissional, e a equidade perante ao mercado de trabalho. A remuneração é vista como um reconhecimento do trabalho dos colaboradores, estando ligada diretamente a satisfação do indivíduo.

5.3 COLABORADOR EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO

5.3.1 Condições De Trabalho

As condições de trabalho têm seu peso importante sobre a QVT, as condições físicas estão desde aos equipamentos, a ergonomia nos postos, e a prevenção de acidentes de trabalho, entre muitos outros fatores, sendo essencial para a saúde física do colaborador, com isso buscamos verificar como estão as condições físicas de trabalho nas instituições, conforme demonstrado no gráfico nº 12.

GRÁFICO 12 - FATOR CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO



FONTE: Resultado da Pesquisa

Neste critério os entrevistados se encontram contentes, pois, com 48% estão satisfeitos com as condições físicas de trabalho, tanto com estrutura, e a ergonomia na empresa instalada, 33% estão muito satisfeito com esse fator, em seguida com 15% em uma posição neutra e 4% estão insatisfeito com as condições estipuladas, tendo em vista os resultados pode se considerar que as organizações vem se preocupando com o bem estra físico do colaborador.

De acordo com os entrevistados com 74% dizem que a instituição bancária em que trabalham possuem ações e programas para prevenção de acidentes, tendo apenas 26% das instituições que não possuem ações e programas preventivos ou não divulgam ao seus colaboradores.

Com relação à segurança imposta nos locais de trabalhos, teve-se o seguinte questionamento: A organização onde eu trabalho preocupa-se com a segurança de seus colaboradores, controlando o acesso de pessoas estranhas na empresa. Com

resultados positivos de 48% os colaboradores de encontram muito satisfeitos com a segurança, 41% estão satisfeitos e 11% estando neutros em relação ao questionamento. A segurança em instituições bancárias se torna de tal importância por se tratar do risco embutido no trabalho, sendo extremamente necessário os cuidados em relação a segurança do colaborador e da empresa.

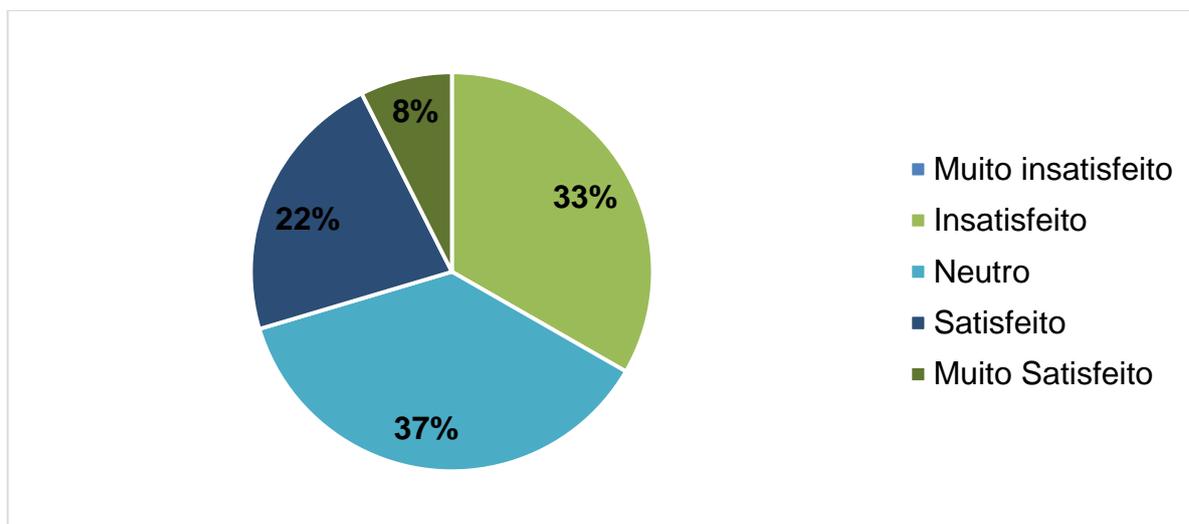
Em 1960, foi criada a segurança privada no país, sua formação foi estipulada por determinação legal, por conta de grandes índices e ações criminosas contra bancos no Brasil, mais especificamente, a ataques repentinos e violentos, como assaltos, arrombamentos a caixas eletrônicos e até extorsão mediante sequestro. O decreto 1.034, de 1969, se fez obrigatório em ter uma segurança privada em todas as instituições financeiras, sendo públicas ou privadas. (BRASIL, 1983). Os custos com segurança nas instituições bancárias vem aumentando a cada ano, pois os bancos vem sendo alvos constantes de ações criminosas. (ARAÚJO e PESSOA, 2017)

Os colaboradores de instituições bancárias estão satisfeitos em relação as condições físicas e ergonômicas da organização em que trabalham, segundo os entrevistados as empresas possuem ações e programas para prevenção de acidentes, e ainda se preocupam e controlam o acesso de pessoas estranhas, sendo extremamente importante e necessário pelo risco embutido no trabalho.

5.3.2 Saúde Psicológica e Emocional No Trabalho

A saúde psicológica do colaborador é fundamental para que o indivíduo possa exercer sua tarefa da melhor forma possível, tanto em atividades de lazer quanto no trabalho, a saúde psicológica é um dos maiores causadores de doenças psicossociais nos últimos tempos, por esse fato justifica-se o estudo sobre a saúde emocional, conforme demonstrado no gráfico nº 13.

GRÁFICO 13 - RELAÇÃO DO AMBIENTE PSICOLÓGICO E EMOCIONAL



FONTE: Resultado da Pesquisa

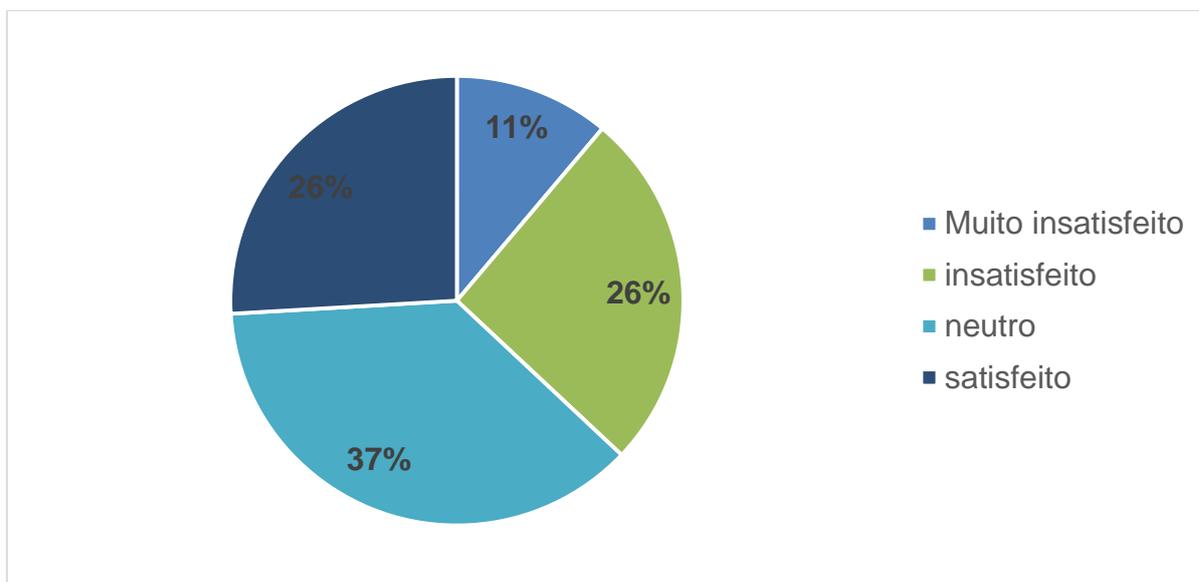
O resultado do gráfico nº13 é bem expressivo, onde constata-se a insatisfação ou a neutralidade com o ambiente psicológico, entende-se que os colaboradores não se encontram satisfeitos com a situação atual na organização, no entanto essa situação pode ser revertida se encontramos o motivo principal de sua insatisfação podendo ser trabalhado e amenizado.

Essa insatisfação pode ser gerada por vários fatores, o posicionamento do clima organizacional, cobranças de metas intangíveis, insubordinação, pressão para cumprimento dos objetivos, estresse, assédio moral entre outros, todos esses fatores podem contribuir para o que estado psicológico do indivíduo fique vulnerável, o adoecimento dos bancários está atrelado as cobranças e pressões que são embutidas sobre esses indivíduos, cobranças as vezes demasiadas e frequentes, os colaboradores ficam sobrecarregados e com um índice de estresse elevado.

5.3.3 Estabelecimento de Metas

As pressões e metas são constantes em agencias bancarias na atualidade, saber trabalhar sob pressão das metas passa a ser praticamente um requisito, saber lidar com o tempo e planejar o trabalho para conseguir atingir, vendo isto, analisamos os dados conforme demonstrado no gráfico nº 14.

GRÁFICO 14 - RELAÇÃO AO ESTABELECIMENTO DE METAS



FONTE: Resultado da Pesquisa

O gráfico é o resultado de um questionamento feitos aos colaboradores de instituições bancárias, Como você se sente em relação ao estabelecimento de metas e cobranças na organização? A maioria dos respondentes deram sua posição negativa sobre sua satisfação com as metas estabelecidas nos bancos, tendo 37% se consideram neutras não estando satisfeitos ou insatisfeitos, 26% estão insatisfeitos com as metas, com a mesma porcentagem 26% estão satisfeitos e 11% muito insatisfeitos, levantando-se uma preocupação com as metas estipuladas pelas organizações, esse índice pode ser negativo por falta de comunicação com os colaboradores, na hora de definir as metas, ou as metas estarem acima do que se pode alcançar, ou seja, metas intangíveis.

As organizações da atualidade tem um planejamento estratégico estimado, com seu papel primordial nesse planejamento vem os objetivos e as metas, se estabelecendo prazos e mensurando resultados, os objetivos e metas tornam o projeto mais fácil de ser executado. É muito importante as metas e objetivos estarem vinculados ao planejamento, e mais importante as metas deve ser tangíveis, algo que seja real de se alcançar, e não algo impossível de se realizar, ou seja o que os diretores gostariam que ocorresse, mesmo sendo quase impossível. (GARCIA, 2011)

Os objetivos e as metas necessitam em ser desafiadores, porém deve ser algo real que possa ser executado, portanto seria recomendável que os objetivos e metas fossem estipulados junto com os interessados, os colaboradores, se os mesmo

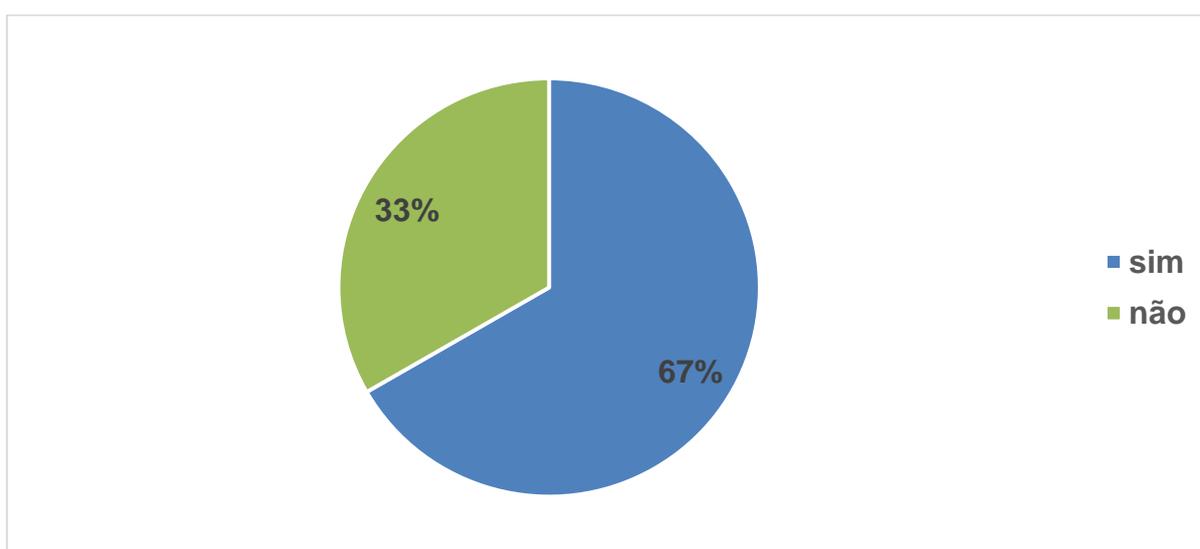
participassem das definições teriam um desempenho e produtividade maior, no entanto não há indícios que sejam conclusivos. (OLIVEIRA, DELAMARO e ROCHA, 2006)

Neste mesmo contexto ainda temos a pressão inserida sobre os trabalhadores, tendo a seguinte pergunta: Como você se sente em relações a pressão e o estresse no seu ambiente de trabalho? Com mais da metade dos respondentes, 48% estão neutros em relação a pressão sofrida dentro das organizações, ou seja não se tornam favoráveis a situações ou contra, 26% se encontram insatisfeitos, pois acreditam que a pressão sofrida pode causar algum dano a sua saúde, 19% estão satisfeitos e 7% muito satisfeitos, acreditam não sofrer de pressão psicológica na empresa.

5.1.9 Assédio Moral

O assédio moral se caracteriza por ações e comportamentos violentos contra a saúde emocional do colaborador, são situações constrangedoras, humilhantes, desumanas e antiéticas, se tornando insustentável para o empregado, com base nisso, sabemos a importância de uma relação saudável, a pesquisa foi aplicada em quatro agencias bancarias, conforme demonstrado no gráfico nº 15.

GRÁFICO 15 - RELAÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCARIAS



FONTE: Resultado da Pesquisa

O gráfico apresenta um resultado intimidador em relação ao assédio moral em instituições bancárias, tendo mais da metade dos colaboradores com 67% que já

sofreram assédio moral ou conhecem alguém que passou por algumas situações e 33% não sofreram nenhum tipo de assédio moral ou nunca ouviram falar, esse resultado é bem preocupante, pois esse fato pode prejudicar a saúde e produtividade do colaborador, podendo vir a adoecer por conta da pressão posta sobre o indivíduo.

O assédio moral é um atentado contra os princípios e dignidade de cada indivíduo, tendo que esses princípios devem ser respeitados e valorizados, caso o contrário pode ser danoso à saúde do colaborador, o assédio moral pode ser definido como:

A exposição dos trabalhadores(as) a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéicas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego (CASTRO, 2007)

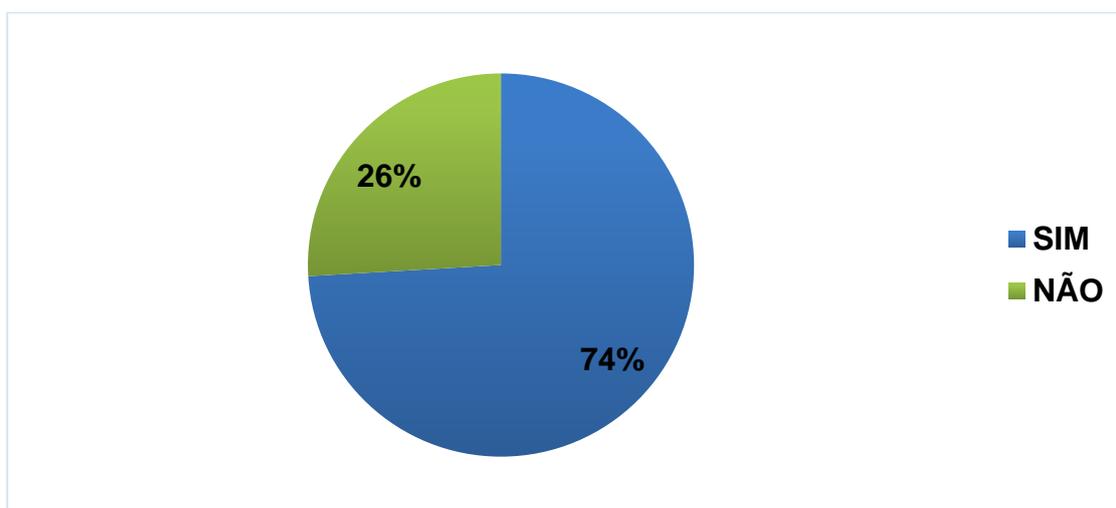
De acordo com os entrevistados o assédio moral dentro das organizações são constantes, tendo um índice preocupante na pesquisa, outra fato relevante foi a insatisfação com a associação das metas, um índice desfavorável por falta de comunicação com os colaboradores ou as metas serem intangíveis, e ainda se tem a pressão inserida nos trabalhadores com uma percepção nula e insatisfatória pelos indivíduos.

5.4 DOENÇAS OCUPACIONAIS.

5.4.1 Depressão

A depressão pode atingir qualquer pessoa, indiferente de sua profissão ou seu dia a dia familiar, a doença está envolvida com os sentimentos negativos que o indivíduo sente em relação a ele mesmo ou ao seu trabalho, e está a cada dia sendo mais comuns dentro das organizações. Conforme demonstrado no gráfico nº 16.

GRÁFICO 16 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- DEPRESSÃO



FONTE: Resultado da Pesquisa

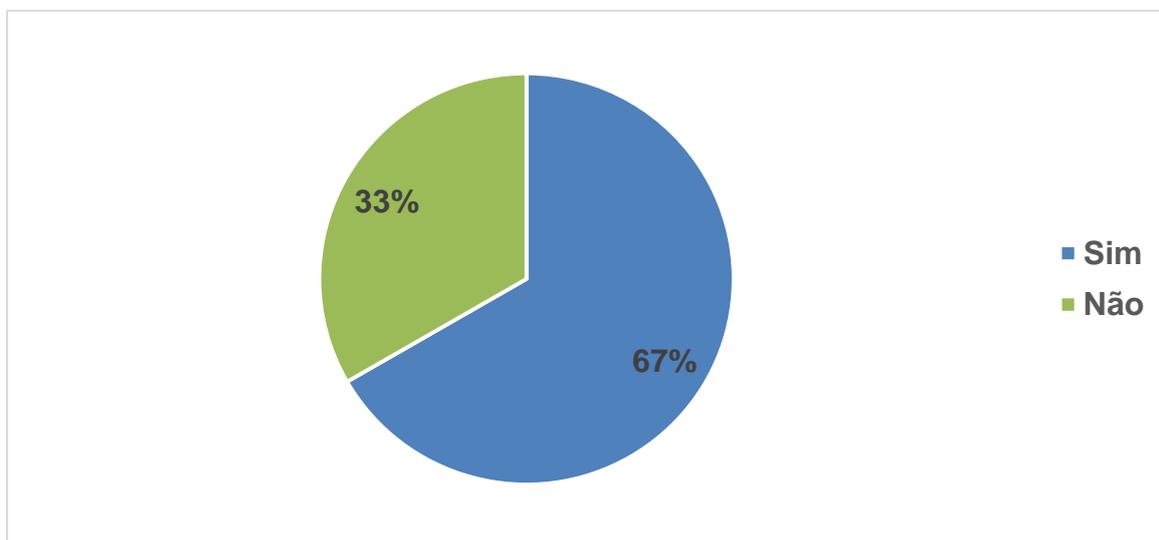
Na pesquisa aplicada houve o questionamento sobre as doenças ocupacionais, entre elas a depressão, sendo de tal relevância pelos seus resultados, com 74% dos colaboradores dizem já ter sofrido depressão ou conhecem algum colega que já passou por isso, pelo alto nível de estresse e cobranças relacionadas as metas, apenas 26% dizem não ter sofrido a doença ou não conhecer ninguém que tenha passado por isso.

5.4.2 Síndrome de Burnout

Indaga-se na pesquisa a seguinte questão: Você já se encontrou em seu limite metal de estresse ou está passando por isso? Com 67% os trabalhadores de instituições financeiras dizem se sentirem exaustos, ou já passaram por essa situação, pelo fato de seu trabalho ser estressante e serem cobrados por resultados constantemente, tendo apenas 33% nos relatam que estão satisfeitos com sua saúde em relação a seu estresse e exaustão. Analisa-se a amostra de pesquisa nos

deparamos com um índice alto de exaustão dos colaboradores, conforme demonstrado no gráfico nº 17:

GRÁFICO 17 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- BURNOUT



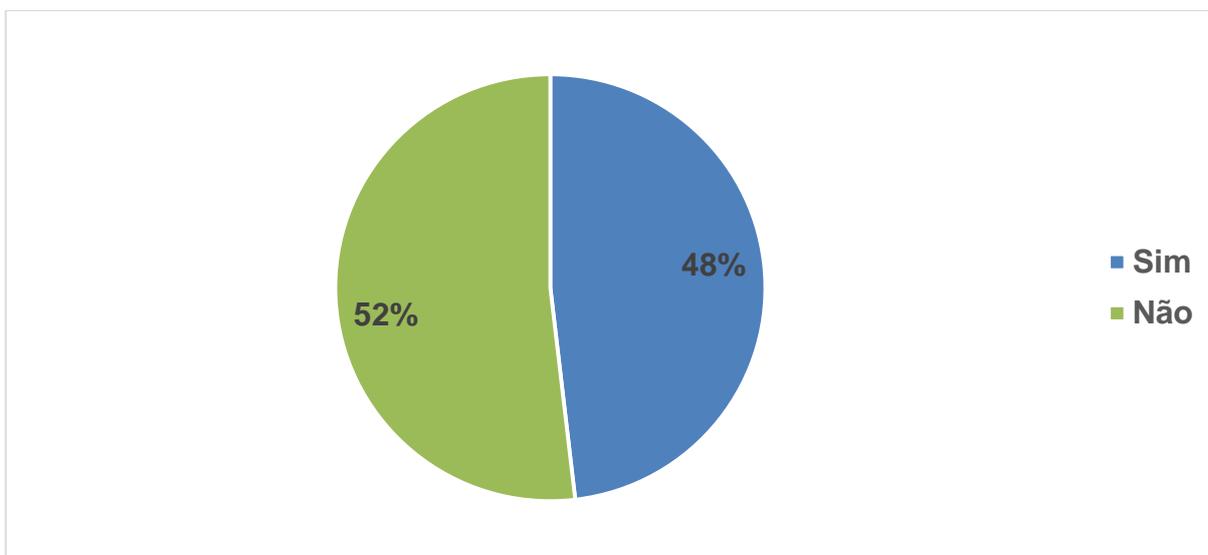
FONTE: Resultado da Pesquisa

Percebe-se pela presente pesquisa que os indivíduos se encontram insatisfeitos pelo alto nível de estresse e exaustão em seu ambiente de trabalho, os indivíduos destacam que se sentem exaustos, ou já vivenciaram a situação, pelo fato de seu trabalho ser estressante e serem cobrados por resultados constantemente, tendo assim um risco enorme de adoecimento dos pesquisados, devendo ser revisto pelas instituições bancárias e prevenindo possíveis afastamentos

5.4.4 DORT

Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, dá-se por um conjunto de doenças prejudiciais aos músculos do colaborador, podendo impedir o colaborador de exercer suas atividades, por causar dores intensas, prejudicando a saúde do indivíduo e seu trabalho. Conforme demonstrado no gráfico nº 18.

GRÁFICO 18 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- DORT



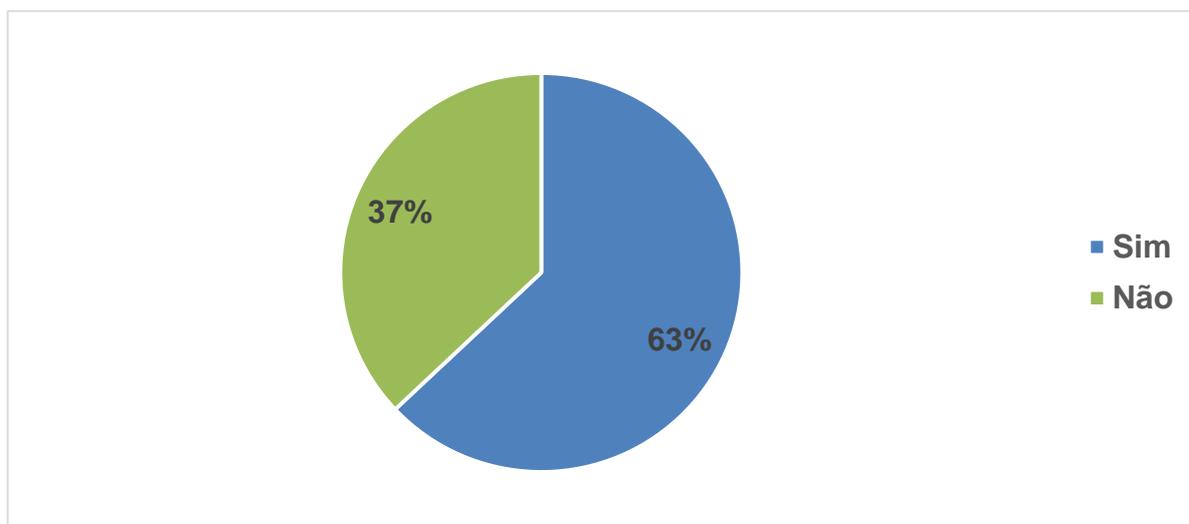
FONTE: Resultado da Pesquisa

Já em relação à pesquisa temos os dados, você já conheceu algum colega que foi diagnosticado de DORT ou você já foi diagnosticado? Com 52% dos respondentes que nos dizem que não sofreram ou não conhecem colegas que obtiveram DORT no âmbito bancário, já com o índice de 48% constatam que já obtiveram o doença ocupacional ou conhecem alguém já teve os sintomas. Esse questionamento mostra que as instituições financeiras estão trabalhando para diminuir a DORT, onde pelo referencial teórico é um dos maiores causadores de afastamentos nos bancos, estando equilibrada, no tópico de condições físicas de trabalho tivemos uma boa avaliação, se resultando possivelmente em menores índices de obter a doença ocupacional.

5.4.5 Problemas de Visão

O uso diário e constante do computador, tem se tornado uma pratica muito comum, tanto no trabalho, como em casa durante seu lazer, e esse uso continuo pode ocasionar em lesões, irritação, e até mesmo problemas mais graves de visão, ou ao um elevado cansaço visual. Conforme demonstrado no gráfico nº 19.

GRÁFICO 19 - DOENÇAS OCUPACIONAIS- PROBLEMAS DE VISÃO



FONTE: Resultado da Pesquisa

Na pesquisa aplicada foi ressaltado a seguinte questão, Você sente ou já sentiu cansaço visual? Tendo uma enorme relevância, pois com, 63% relatam que sentem um grande cansaço visual após a jornada de trabalho, os mesmo passam o dia todo em atendimento ao público em frente aos computadores, obtendo um cansaço visual, e com apenas 37% dizem não sentir cansaço visual após o expediente de trabalho.

O ambiente de trabalho equivale a uma grande influência sobre a saúde psicológica e ocupacional de cada indivíduo, as doenças psicossociais estão diretamente relacionadas a esse ambiente, essas doenças não afeta apenas o aspecto emocional, mas também a saúde física e social do colaborador. Podendo contribuir de forma negativa na vida dos colaboradores, tanto social como profissional, gerando uma queda na produtividade do indivíduo ou até mesmo a desistência de executar alguma atividade.

6 FATORES DE INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

TABELA 3 - FATORES DE INFLUÊNCIA NA MOTIVAÇÃO E QVT

Segurança	0.0%
Salário	18.0%
Reconhecimento	26.0%
Estabilidade	15.0%
Oportunidade de Carreira	15.0%
Benefícios	4.0%
Satisfação com a chefia	0.0%
Condições de trabalho	22.0%

FONTE: Resultado da Pesquisa

A tabela nº3 mostra os resultados encontrados em um dos questionamentos feitos para os colaboradores de instituições bancárias: Quanto à motivação e qualidade de vida, qual fator na organização tem o maior peso na sua motivação e produtividade?

Resultando nos seguintes índices, sendo o reconhecimento com maior peso em sua motivação e qualidade de vida na visão de nossa amostragem, com 26% se encontra o reconhecimento, para eles ser reconhecido os torna mais felizes e satisfeito com o trabalho e a empresa, em segundo lugar com 22% vem as condições de trabalho tendo em vista que os pesquisados consideram importante a segurança e a saúde no trabalho, clima organizacional entre outros aspectos.

Logo em seguida vem o salário, considerado importante por ser uma forma de reconhecimento pelo trabalho executado e por ser primordial na vida dos trabalhadores, com 15% se mostram de grande peso a estabilidade e a oportunidade de carreira, atualmente a maioria das instituições bancárias tende a ter planos de cargos e salários e planejamento para crescimento na organização, contando também as instituições públicas com a estabilidade, uma garantia de emprego com uma boa remuneração e condições de trabalho.

Em último lugar, mas não menos importantes estão os benefícios recebidos, entre eles plano de saúde, vale refeição e alimentação, auxílio estudantil, vale transporte e em algumas empresas o auxílio babá.

Para os indivíduos entrevistados, o reconhecimento está atrelado com maior peso para sua motivação e produtividade, os colaboradores ficam mais motivados para realizar suas tarefas, com maior eficácia e com menos retrabalhos, tendo o seu trabalho reconhecido pela organização.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Percebe-se a importância da qualidade de vida para a saúde do indivíduo, tendo sua relevância no bem estar e refletindo diretamente no resultado das tarefas em seu ambiente de trabalho. A pesquisa teve como objetivo geral, analisar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho em quatro instituições bancárias do município de Chopinzinho- PR, localizada na região do Sudoeste do Paraná. Para execução desse estudo teve-se a elaboração dos objetivos específicos e a construção do referencial teórico. Com os dados obtidos na pesquisa de campo, constatou-se que todos os objetivos foram prontamente atendidos.

Analisar elementos que permitem identificar as condições do clima organizacional nas empresas pesquisadas, trata-se do primeiro objetivo específico, os colaboradores estão satisfeitos com 52%, com o clima organizacional das instituições pesquisadas, no entanto durante a pesquisa foram constatados alguns aspectos em que os colaboradores se sentem incomodados perante os resultados, onde destaca-se a ausência de autonomia com 41% dos entrevistados como neutros e 33% insatisfeitos, vendo a sua importância, por gerar comprometimento do indivíduo com a tarefa a ser realizada.

O segundo Objetivo se trata por verificar como o colaborador se sente em relação ao seu trabalho, as condições físicas de trabalho foram avaliadas de forma extremamente positiva, porém, em contrapartida uma avaliação preocupante em relação as condições psicológicas, onde os entrevistados relatam que não tem uma boa saúde psicológica e emocional e muitas vezes se sentem prejudicados, entende-se que os colaboradores não se encontram satisfeitos com a situação atual na organização, pois, perante os resultados da pesquisa 37% dos colaboradores estão neutros e 33% estão insatisfeitos com essas condições.

Já em relação ao terceiro objetivo, Identificar possíveis doenças ocupacionais no ambiente de estudo, identificou-se possíveis doenças decorrentes do trabalho bancário, perante análise dos resultados, considera-se que os bancários tendem a sofrer mais com doenças psicossociais pelo fato de passarem por cobranças e pressão demasiadas em seu ambiente de trabalho.

Com relação aos fatores de influência na QVT, destaca-se o reconhecimento como base principal de sua motivação e qualidade de vida no trabalho, pois, para esses trabalhadores ser reconhecidos pelo seu trabalho os motiva a se dedicar as

suas atividades, num segundo momento, elenca-se as condições de trabalho como fator de qualidade de vida, onde, tem-se como sugestão ampliar estudos sobre a qualidade de vida no ambiente psicológico nas organizações, percebe-se pelo presente estudo a insatisfação com relação a esse item, pois, os indivíduos dizem passar por cobranças excessivas e continuas, e até mesmo passam por situações constrangedoras em seu ambiente de trabalho.

Já quanto ao seu objetivo geral, Analisar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho em instituições bancárias. Nota-se que os colaboradores se encontram satisfeitos com seu ambiente físico de trabalho, com o reconhecimento e remuneração que as instituições bancárias exercem, porém sentem uma grande pressão pelo cumprimento de metas e as grandes cobranças sobre eles estipuladas, levando-se a interpretar que a sua insatisfação vem do ambiente psicológico.

Este estudo tem como objetivo contribuir com as instituições financeiras para um aprimoramento no âmbito da qualidade de vida no trabalho, destaca-se que com um ambiente psicológico adequado o índice de afastamentos, o absenteísmo e a rotatividade terá uma redução considerável, conseqüentemente os custos das organizações terá redução, e sua produtividade e lucros possivelmente crescerá.

Em virtude das limitações do trabalho, neste estudo não se tratou mais a fundo o requisito da motivação, lideranças, pirâmide Maslow, entre outros fatores importantes dentro da QVT, pelo curto tempo dispostos a exercer a investigação, por este fato, delimitou-se a pesquisa apenas em 4 instituições bancárias no município de Chopinzinho-PR.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, M. D. C. B. D.; BIZ, R. A. M. Relações entre condições e organização do trabalho e os afastamentos de trabalhadores portuários de transporte. **Revista Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 23, p. 208-15, setembro; dezembro 2012.

AMORIM, M. Bob Nelson: 'Reconhecimento é o que motiva pessoas'. **O Globo**, 2014. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/emprego/bob-nelson-reconhecimento-o-que-motiva-pessoas-12056553>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

ARAÚJO, J. D. A. et al. Custos com segurança privada no setor bancário X insegurança no. **XXIV Congresso Brasileiro de Custos**, Florianópolis, SC, 15 a 17 novembro 2017.

AZEVEDO, A. J. D.; MEDEIROS, M. D. P. M. D. ATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE. **Revista online**, 2011. Disponível em: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em: 02 maio 2018.

BALASSIANO, M.; SEABRA, A. A. D.; LEMOS, A. H. Escolaridade, salários e empregabilidade: tem razão a teoria do capital humano? **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 9, 2005.

BARBOSA, L. **Igualdade e Meritocracia, a ética do desempenho nas sociedades modernas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999.

BARBOSA, M. C. Blog ocupacional. **Ocupacional medicina e engenharia de segurança do trabalho**, 2015. Disponível em: <<http://www.ocupacional.com.br/ocupacional/o-uso-de-computadores-no-ambiente-de-trabalho-pode-causar-serios-problemas-de-visao-nos-trabalhadores/>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

BAYERL, S. M. et al. Equiparação Salarial: Análise à Luz dos Direitos Fundamentais do Trabalhador. **JUSBRASIL**, 2017. Disponível em: <<https://cassiabertassone.jusbrasil.com.br/artigos/420500449/equiparacao-salarial-analise-a-luz-dos-direitos-fundamentais-do-trabalhador>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

BERNARDES, J. Agência USP de Notícias. **USP_ Universidade São Paulo**, 2013. Disponível em: <<http://www5.usp.br/26411/transtorno-mental-resulta-em-longos-afastamentos-do-trabalho-aponta-estudo-da-fsp/>>. Acesso em: 25 maio 2018.

BÚRIGO, C. C. D. Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas.. **Insular**, Florianópolis:, 1997.

CAMPOS, M. O.; NETO, J. F. R. QUALIDADE DE VIDA: UM INSTRUMENTO PARA PROMOÇÃO DE SAÚDE. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Montes Claros, n. 2, p. 232-240, agosto 2008.

CARDOZO, C. M. **biblioteca digital fgv**, 2003. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5799/1200301050.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

CARVALHO, L. D.; MALAGRIS, L. E. N. Avaliação do nível de stress em profissionais de saúde. **Revispsi- ESTUDOS E PESQUISAS EM PSICOLOGIA, UERJ**, Rio de Janeiro, v. 7, p. 579-582, 2007.

CASTRO, A. V. D. Assédio moral no trabalho e o princípio da dignidade da pessoa humana. **Direito Net**, 2007. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/3176/Assedio-moral-no-trabalho-e-o-principio-da-dignidade-da-pessoa-humana>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

CASTRO, C. A. Afinal, o que é o Plano de Carreira? **RH.com.br**, 2013. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Carreira/Artigo/8752/afinal-o-que-e-plano-de-carreira.html#>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. ed. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas: Transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, I. 3°. ed. Rio de Janeiro: Elsevier editora LTDA., 2010. 579 p.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Manole, 2014.

CR, R. www.minutosaudavel.com.br. **Minuto Saudável**, 30 jun. 2017. Disponível em: <<https://minutosaudavel.com.br/qualidade-de-vida-no-que-ela-pode-me-ajudar/>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

DIAS, R. **Cultura Organizacional**. Campinas. São paulo: Editora Alínea, 2003.

DIAS, R. EIDEA Consultoria & Psicologia. **Como promover saúde mental no trabalho?**, 2017. Disponível em: <<https://blog.tenhaumaeidea.com.br/saude-mental-trabalho/>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

GARCIA, R. D. S. comunidade de ADM. **Formulação de Objetivos e metas**, 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/formulacao-de-objetivos-e-metas/57039/>>. Acesso em: 01 jun. 2018.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GODOY, A. S. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. v. 35. ed. São Paulo: Revista de Administração de empresas, 1995.

GOMES, F. R. Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. **SciELO Analytics**, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-759020020002000009&script=sci_arttext>. Acesso em: 27 Maio 2018.

HARDINGHAM, A. **Trabalho em equipe – Você S.A.** Barueri: NBL Editora, 2000.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change**. [S.l.]: St. Paul Ed. Minn, 1985.

JÚNIOR, D. R. D. R.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. A influência da meritocracia na qualidade de vida dos colaboradores. **XIII SIMPEP**, Bauru, SP, Novembro 2006.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP**, 1996. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>>. Acesso em: 27 Maio 2018.

LOTTEN EYES. Portal dos Olhos. **Ergoftalmologia: a visão, o trabalho e as novas tecnologias**, 2011. Disponível em: <<http://www.portaldosolhos.com.br/tag/astenopia-ocupacional/#>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

MAXIMIANO, A. C. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da escola. 2ª Ed. ed.** São Paulo: Editora Atlas, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: escola científica à competitividade na economia globalizada. 2ª Ed. ed.** São Paulo: Editora Atlas, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Doenças Relacionadas ao trabalho. **Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde**, 2001. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2018.

MORAES, R. D. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. D. P. D. PEPSIC- Periodicos eletrônicos em psicologia., 2012. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000200007>. Acesso em: 18 maio 2018.

MUROFUSE, N. T.; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista latino-americana de enfermagem**, 2001. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/1580>>. Acesso em: 01 Junho 2018.

OLIVEIRA, B. R. G. D.; MUROFUSE, N. T. ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇA OCUPACIONAL: ESTUDO SOBRE O CONHECIMENTO DO TRABALHADOR HOSPITALAR DOS RISCOS À SAÚDE DE SEU TRABALHO. **Revista Latino-Americana de Enfermagem- scielo**, Ribeirão Preto, v. 9, Janeiro 2001.

OLIVEIRA, G. S. D.; OLIVEIRA, E. S. D. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES QUE INFLUENCIAM AS. **Revista Campo do Saber – ISSN 2447 - 5 017**, v. 2, p. 69-82, jul/dez 2016.

OLIVEIRA, U. R. D.; DELAMARO, M. C.; ROCHA, H. M. Teoria da determinação das metas versus satisfação dos funcionários: um estudo de caso num banco comercial. **XIII SIMPEP**, Bauru, SP, Novembro 2006.

PAPARELLI, R. Sindicato dos Bancários de Niterói e Região. **Rotina de pressão dos bancários pode levar à depressão**, 2017. Disponível em: <<http://www.bancariosnit.org.br/index.php/seu-direito/item/4928-rotina-de-pressao-dos-bancarios-pode-levar-a-depressao>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

PASSOS, M. D. C. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO ENTRE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE DUAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO, Salvador, 2016.

PÔNCIO, R. J. O clima organizacional e os seus principais aspectos. **Administradores - O Portal da Administração**, 2017. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/o-clima-organizacional-e-os-seus-principais-aspectos/102286/>>. Acesso em: 15 Maio 2018.

RODRIGUES, C. V. M. **Qualidade de vida no trabalho**: Evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Editora Vozes, 1994.

SANTOS, S. comunidade de ADM. **O reconhecimento gera motivação**: A importância do reconhecimento no ambiente de trabalho e como isso motiva o colaborador, 2017. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/o-reconhecimento-gera-motivacao/105087/>>. Acesso em: 20 maio 2018.

SEBRAE NACIONAL. Portal sebrae. **RELAÇÕES NO TRABALHO**: Trabalhador reconhecido fica mais motivado, 2015. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/trabalhador-reconhecido-fica-mais-motivado,59b3438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO. Como combater a depressão ou síndrome do pânico. **Sindicato dos bancários e financeiros de São Paulo, Osasco e região**, 2017. Disponível em: <<http://spbancarios.com.br/03/2017/como-combater-depressao-ou-sindrome-do-panico>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

TEIXEIRA, S. A DEPRESSÃO NO MEIO AMBIENTE DO TRABALHO E SUA. **Revista Tribunal Regional do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 4, p. 27-44, Dezembro 2007.

TIECHER, B. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM BANCÁRIOS DE UM MUNICÍPIO DO INTERIOR DO RIO GRANDE DO SUL, Lajeado, Novembro 2015.

VARELLA, D.; BERNIK, M. UOL- DRAUZIO. **Síndrome do pânico**, 2018. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/entrevistas-2/sindrome-do-panico/>>. Acesso em: 02 jun. 2018.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. 2^o ed. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12^a ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIEGAS, A. F. C. B. A mulher bancária: doenças ocupacionais, profissão e família. **Conversas e controvérsias**, Porto Alegre, v. 1, p. 4-18, 2010.

VIEGAS, L. R. T.; ALMEIDA, M. M. C. D. Perfil epidemiológico dos casos de LER/DORT entre trabalhadores da indústria no Brasil no período de 2007 a 2013. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, Salvador (BA), novembro 2016.

ZANELLI, J. C.; SILVA, N. Interação Humana e Gestão – a construção psicossocial das organizações de trabalho., São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009. Disponível em: <<http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788573965902/pages/5>>. Acesso em: 18 Maio 2018.

APÊNDICE

Formulário adaptado de (PASSOS, 2016)

Qualidade De Vida No Trabalho

Informações gerais:

Sexo: () Masculino () Feminino

IDADE: _____

Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Viúvo(a) () Divorciado(a)
() Outro

Formação: () Ensino Médio () Graduação () Especialização () Mestrado
() Doutorado () Pós-Doutorado

Local Onde Trabalha: () Instituição Pública () Empresa Privada

Tempo De Empresa: () 03 meses a 1 ano () 1 a 3 anos () 3 a 5 anos
() 5 a 10 anos () acima de 10 anos

Cargo: _____

Instruções para o preenchimento do questionário:

- Leia cuidadosamente, e responda francamente como você se sente em relação a cada pergunta. Todas as questões devem ser assinaladas.
- Atribua notas de 1 a 5 (um a cinco) que expressem como você percebe as políticas e práticas de gestão de pessoas na sua empresa e como você se sente em relação a sua qualidade de vida, a cada quadro uma classificação diferente.

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito satisfeito

Como você se sente em relação a empresa:

	1	2	3	4	5
Está empresa pode ser considerada segura para se trabalhar? (Considerando aspectos físicos).					
A organização onde eu trabalho me trata com respeito e atenção					
Está empresa é um lugar psicológica e					

emocionalmente saudável para se trabalhar?					
Na organização onde eu trabalho, recebo incentivos (ex.: promoções/funções comissionadas, bônus/prêmios/gratificações etc.).					
Na empresa as pessoas são estimuladas a equilibrar sua vida profissional e pessoal?					
A organização onde eu trabalho me oferece remuneração compatível com minhas competências e formação/escolaridade					
Na Organização as promoções são dadas às pessoas que realmente mais merecem? Não havendo favoritismo?					
Na organização onde eu trabalho os critérios e os resultados da avaliação de desempenho e competências são discutidos com os colaboradores					
Na organização onde eu trabalho, há um clima de compreensão e confiança dos chefes em relação aos seus colaboradores.					
Os meus superiores diretos lidam comigo de modo honesto e ético.					
Posso contar com meus colegas e trabalhar em equipe.					
A organização onde eu trabalho preocupa-se com a segurança de seus colaboradores,					

controlando o acesso de pessoas estranhas na empresa.					
A organização onde eu trabalho me oferece remuneração compatível com as oferecidas no mercado (público ou privado) para minha função.					
As instalações e as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura) do local onde eu trabalho são ergonômicas (adequadas e confortáveis).					
Na organização onde eu trabalho, há coerência entre discurso e prática gerenciais.					
Os critérios usados para as promoções são justos.					
A comunicação na empresa é satisfatória.					
Os processos de recrutamento (externo e interno) de candidatos a ocuparem vagas na organização onde eu trabalho são amplamente divulgados.					
Eu consigo aplicar no meu trabalho os conhecimentos e comportamentos aprendidos nos treinamentos/eventos de que participo.					

Como você se sente em relação ao seu trabalho:

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito satisfeito

	1	2	3	4	5
Pelo Processo de					

meritocracia instalado na empresa você se sente satisfeito?					
Eu sou considerado importante independente de minha função?					
Como você se sente em relação ao estabelecimento de metas e cobranças na organização?					
Como você se sentem em relações a pressão e o estresse no seu ambiente de trabalho?					
Você se sente motivado a trabalhar nesta empresa todos os dias?					
Você considera sua remuneração adequada pelo seu trabalho?					
Me sinto reconhecido pelo meu trabalho?					
Me sinto realizado profissionalmente					
Recebo feedbacks constantes?					
Me sinto esgotado profissionalmente e pessoalmente por conta do trabalho ser estressante?					
Tenho orgulho do meu trabalho?					
O clima organizacional é adequado?					
A organização tem planos de cargos e salários?					

Há valorização do profissional nessa organização.					
Há trabalho em equipe na organização					
Posso contar com meu superior quando preciso.					
Você tem autonomia para tomadas de decisão?					
Você tem incentivo a qualificação?					
Você consegue ter equilíbrio pessoal e profissional?					
Há uma compatibilidade do seu salário com demais instituições do ramo?					
Em relação a sua carga horário e trabalho, você se sente satisfeito?					
A organização que você trabalha lhe proporciona oportunidades de crescimento?					
Há igualdade na organização? Independente de gênero, cor, raça, nacionalidade e etc.					
Há o cumprimento das normas trabalhistas?					
Como você se sente em relação a cobranças de metas e as vezes cobranças demasiadas de seus superiores?					
Em relação a credibilidade da empresa, você se					

Você acredita que a pressão, metas, assédio moral e os fatores ergonômicos podem influenciar em adoecimento do colaboradores		
Você acredita que as cobranças abusivas para cumprimento das metas ajudam para que ocorra o adoecimento nos colaboradores		
Você acredita que os abusos de autoridade e discussões podem influenciar em sua qualidade de vida?		

Quanto à motivação e qualidade de vida, qual fator na organização tem o maior peso na sua motivação e produtividade?

() Segurança () Salário () Reconhecimento () Estabilidade () Oportunidade () Benefícios () satisfação com a chefia () Condições de trabalho

Fale um pouco mais sobre sua percepção de qualidade de vida em instituições financeiras e se tem algo que não foi citado no questionário que você considera importante (opcional):
