



Congresso Internacional
de Administração
ADM 2021

24 a 28
de outubro
Ponta Grossa - Paraná - Brasil

**SOBREVIVÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES
EM TEMPOS INCERTOS:**

O papel dos gestores e do ambiente externo
no sucesso e no fracasso organizacional.

**INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO. UM ESTUDO DE CASO EM GARANHUNS-PE.**
**FINANCIAL INSTITUTIONS AND QUALITY OF LIFE AT WORK. A
CASE STUDY IN GARANHUNS-PE**
ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS

Fernanda Ferreira Bezerra, AESGA/FACIGA, Brasil, fernandaadm16@gmail.com

Gustavo de Lira Santos, AESGA/FACIGA, Brasil, gustavopessoas@aesga.edu.br

Carla Janaína dos Santos Rodrigues, AESGA/FACIGA, Brasil, carlajanaina24@gmail.com

Josenilton Pereira da Silva, AESGA/FACIGA, Brasil, perjosen@gmail.com

Resumo

Um dos aspectos relevantes para compreender o nível de satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho é analisar seu comportamento diário, e o quanto ele está realizado no âmbito organizacional, pois são fatores que constituem o profissional e o seu ponto de vista com relação ao ambiente e a Qualidade de Vida no trabalho. Dessa forma surgiu o seguinte problema: de que maneira a Qualidade de Vida no Trabalho é interpretada pelos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns? Sabendo que esse é um público bastante atarefado e com muitas metas a cumprir diariamente, o presente estudo busca analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho na visão desses colaboradores. A metodologia utilizada foi de caráter bibliográfico e como complemento, um estudo de campo realizado com colaboradores de instituições financeiras através de questionário. Os dados obtidos indicam que houve muitas mudanças no decorrer do tempo, e que ocorreram muitas melhorias, entretanto a Qualidade de Vida ainda não alcançou o nível total de satisfação do trabalhador, pois vale ressaltar que se trata de uma busca constante que varia de acordo com a percepção de cada um.

Palavras-chave: Trabalho, Qualidade de Vida, Relações humanas, Clima organizacional, Instituições financeiras.

Abstract

One of the relevant aspects to understand the level of worker satisfaction in their work environment is to analyze their daily behavior, and how much they are carried out in the organizational context, as these are factors that constitute the professional and his point of view in relation to the environment. and Quality of Life at Work. Thus, the following problem arose: how is the Quality of Life at Work interpreted by employees of financial institutions in the city of Garanhuns? Knowing that this is a very busy audience and with many goals to meet daily, the present study seeks to analyze the perception of quality of life at work in the eyes of these employees. The methodology used was bibliographic and, as a complement, a field study carried out with employees of financial institutions through a questionnaire. The data obtained indicate that there have been many changes over time, and that there have been many improvements, however the Quality of Life has not yet reached the total level of worker satisfaction, since it is worth mentioning that it is a constant search that varies according to the perception of each.

KEY WORDS: Work, Quality of Life, Human relations, Organizational climate, Financial institutions.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A qualidade de vida no trabalho é um assunto que vem sendo bastante discutido no âmbito empresarial, pois se trata do grau de satisfação dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, independentemente do cargo em que ocupa, visando manter o bem-estar e o equilíbrio

entre o empregado e a empresa que está vinculado. A pesquisa tem como foco principal de estudo a qualidade de vida no trabalho, levando em consideração uma análise da percepção dos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns. Quando se houve alguém falar em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) remete de imediato o pensamento de bem-estar, uma boa remuneração, local de trabalho agradável, entre outros diversos fatores e ações benéficas que a empresa oferece aos seus colaboradores.

Entretanto, qualidade de vida no trabalho vai muito além do salário mensal, são na verdade uma série ações que proporcionam aos funcionários as melhores condições de trabalho possível, atentando para o fato de que o indivíduo passa maior parte do seu dia no local de trabalho. Desta forma, implica-se analisar de que maneira a Qualidade de Vida no Trabalho é interpretada pelos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns?

Assim articula-se como objetivo geral: Analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho na visão dos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns. E objetivos como específicos: Descrever alguns conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho, conhecendo a importância dessa ferramenta para a empresa e os colaboradores. Relatar os aspectos históricos do trabalho, os estudos realizados e as mudanças ocorridas no que diz respeito ao conceito de QVT ao longo da história até os dias atuais. Analisar os programas de qualidade de vida aplicados nas instituições financeiras para conseguir a satisfação por parte dos colaboradores.

Justifica-se esta pesquisa como fator relevante para despertar o interesse dos colaboradores pesquisados em perceber e compreender o que acontece em seu ambiente de trabalho que pode gerar Qualidade de Vida, permitindo ainda uma análise individual de como o espaço organizacional tem promovido ações em prol do seu desenvolvimento na empresa. No contexto organizacional, a qualidade de vida se enquadra na busca contínua da melhoria de todos os aspectos que envolvem o trabalho, visando manter uma boa relação entre a organização e as pessoas, ou seja, com o foco em unir o trabalho ao indivíduo, favorecendo ambas as partes envolvidas no processo.

A pesquisa enfatiza o estudo da QVT visando de maneira geral à percepção dos colaboradores quanto ao tema tratado. Este estudo vem com o propósito de contribuir de maneira positiva para a área da Administração, permitindo que seja feita uma análise específica dos efeitos e mudanças da QVT, aplicado ao contexto social, vivenciado no dia a dia dos colaboradores das Instituições Financeiras da cidade de Garanhuns, permitindo uma análise através da percepção destes, levando em conta sua rotina de trabalho e como tem sido aplicada a QVT para esse público. Vale ressaltar o quão rico é explorar esse assunto, pois permite que se tenha uma visão ampla sobre as vertentes do mercado de trabalho e como as empresas têm agido perante os seus funcionários enquanto provedor de resultados.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Atualmente existe uma grande preocupação com a gestão da qualidade de vida no âmbito empresarial, onde o ser humano enquanto trabalhador é considerado como elemento fundamental no processo de trabalho. Para Chiavenato (2015, p. 344) “Qualidade de vida implica criar, manter e melhorar um excelente ambiente de trabalho seja em suas condições físicas – higiene e segurança – seja em suas condições psicológicas e sociais.” O autor deixa bem claro que QVT na verdade resulta em um ambiente de trabalho agradável, aplicando-se nesse caso a compreensão do lado humano, possibilitando aos colaboradores melhores

condições de exercer seu trabalho na empresa, onde o profissional inserido nesse contexto perceba seu valor perante a organização como um todo.

Quando a empresa procura formas de viabilizar ações que promovam o bem-estar de seu público interno, de certa forma esse investimento irá refletir de maneira positiva na organização. Trata-se de um retorno, e quando se fala em um ambiente de trabalho como instituição financeira, pode-se concluir que não é um trabalho fácil, e por este motivo surge o desejo de ir mais além nesse contexto, a fim de analisar as diferentes opiniões por parte dos colaboradores, e descobrir de acordo com o ponto de vista de cada um, quais são as ações que eles enxergam como fator provedor de qualidade de vida.

Muitos são os conceitos aplicados a qualidade de vida dentro da empresa, e atualmente trata-se de um fator de excelência pessoal e profissional. A QVT passou a ser uma necessidade para o trabalhador, ligada a fatores psicológicos e gerando satisfação através de um ambiente de trabalho agradável, onde possa existir entre os colaboradores uma relação mais próxima e amigável (PRATES, 2013).

Nos tempos modernos a evolução da tecnologia vem tornando o trabalho muito mais complexo, obrigando de certa forma que as empresas cobrem mais de seus funcionários, conforme Chiavenato (2014). Essa exigência se dá pelo fato de ter que atender a necessidade da sociedade que cresce gradativamente, e o desejável pelas organizações é que os colaboradores se adéquem a esse ritmo do mundo globalizado, entretanto de forma satisfatória, ou seja, através de critérios capazes de desenvolver e usar o capital humano de forma relevante, sem que haja interferência na qualidade de vida dos colaboradores em seu ambiente de trabalho.

Partindo desse ponto de vista, compreende-se que as empresas trabalham com o intuito de obter lucro, todavia, o comportamento humano seja ele pessoal ou profissional, diz respeito às necessidades humanas segundo (MAXIMIANO, 2017). De acordo com a teoria, o fator motivacional e o comportamento dos seres humanos refletem diretamente nas necessidades humanas, subdivididas hierarquicamente.

De forma complementar, Chiavenato (2014) representa de forma clara e compreensível a pirâmide de Maslow, disposta hierarquicamente em níveis. A pirâmide de Maslow representada por Chiavenato (2014) demonstra cuidados e preocupação com o bem-estar do ser humano. A mesma especifica um conjunto de condições e necessidades relevantes para se ter uma vida plena e saudável, onde o ser humano é capaz de encontrar motivação desde a base da pirâmide até alcançar o topo, a parte mais almejada, ou seja, a autorrealização.

Entende-se a partir de então que independentemente do contexto que esteja inserido na sociedade, o ser humano busca ter qualidade de vida e manter seu bem-estar tanto em sua vida pessoal, como profissional. A QVT pode ser definida como uma busca constante pelo bem-estar e conforto do seu capital humano (CHIAVENATO, 2014), ou seja, é uma questão de cuidados da saúde física e psicológica, pois vale ressaltar que ter saúde ou se sentir saudável, também se relaciona ao estado emocional de cada pessoa. Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto que vem sendo discutido e estudado há muitos anos. Para Klein, Pereira e Lemos (2019, p. 6)

Independentemente da forma como a QVT pode ser vista e dividida para facilitar seu entendimento, ela se refere às ações que um empregador faz, em conjunto com seu colaborador, para contribuir para a melhoria da vida dos trabalhadores e de seu ambiente laboral.

O ambiente de trabalho é destacado mais uma vez como um fator importante para prover bem-estar e melhoria na vida do colaborador, para que o mesmo possa se sentir bem de acordo com as condições de trabalho oferecidas pela empresa. Segundo Limongi-França (2004, p. 46) “A melhoria do trabalho significa motivação, dignidade e grande participação no desenho e no

desempenho do processo de trabalho da organização”. A autora evidencia a importância da melhoria do trabalho como fator responsável por promover satisfação no que diz respeito aos aspectos de participação e desempenho para os resultados da organização.

Diante da importância da qualidade de vida no trabalho para o desempenho organizacional, é perceptível que o capital humano com toda certeza é o recurso mais valioso da empresa, por este motivo é de extrema importância levar em consideração a opinião dos colaboradores para uma análise individual do que realmente é considerado como qualidade de vida no trabalho, e como eles tem enxergado essas ações no dia a dia de acordo com as dimensões do bem-estar de cada um.

2.1 Aspectos históricos do trabalho

Atualmente o trabalho tem ocupado um imenso espaço na vida das pessoas, pois grande parte da população trabalha e passa maior parte do dia dentro de uma organização. O trabalhador conquistou um espaço de alto valor na sociedade, onde se pode analisar que as pessoas começam a entrar no mercado cada vez mais jovem, passando a classificar o trabalho como algo imprescindível no meio social, e que dá sentido à vida (RODRIGUES, 1994).

Tendo a concepção de que o trabalho é algo vital para o ser humano, é importante observar que para chegar ao cenário atual, o trabalho humano tem assumido diversas dimensões, e sofrido alterações ao longo da história. Anteriormente as condições de trabalho eram precárias e o trabalhador vivia em circunstâncias desumanas salienta Rodrigues (1994), pois o único interesse dos empreendedores da época era somente o lucro, onde o que menos importava era a satisfação dos colaboradores.

Com a Revolução Industrial no século XVIII, Maximiano (2017) explica que aconteceram muitas mudanças nos processos industriais, transformando todas as estruturas organizacionais, concebendo de tal forma uma nova concepção de trabalho, com várias modificações nesse período. Com o surgimento de grandes fábricas e novos maquinários revolucionários capazes de duplicar a produção em menos tempo, os pequenos artesãos não tinham a menor chance de sobreviver no novo mercado, pois o objetivo maior era reduzir os custos do processo produtivo. Desta forma, acabaram se tornando operários, sujeitando-se a péssimas condições de trabalho (CHIAVENATO, 2014).

As indústrias passaram a governar e tomar espaço de tal forma que o artesanato familiar e manufatureiro desapareceu, justamente por não ter possibilidade alguma de competir com as grandes indústrias, levando em consideração a produção. Isso acabou acarretando um quantitativo enorme de pessoas desempregadas, pois com o fechamento da manufatura familiar, as pessoas não tinham outros meios para sobreviver e sustentar sua família, a não ser, se submeter a trabalhar como operários em uma longa jornada de trabalho, cansativa, desgastante e com péssimas condições internas (MAXIMIANO, 2017).

A partir das mudanças destacadas neste período, Leão (2012, p. 6) afirma que: “O capitalismo, sobretudo, a partir da Revolução Industrial, forjou uma noção de trabalho de cunho econômico que circunscreve essa atividade ao universo da relação de vendas da força do trabalho”. É evidente que as mudanças foram drásticas, e levando em consideração todo contexto econômico e a busca pela sobrevivência daquela época, o autor deixa claro as consequências deixadas pela Revolução Industrial, e atenta para o fato de que houve uma controvérsia no que diz respeito a verdadeira definição de trabalho, onde o as pessoas passaram a vender a mão-de-obra de forma injusta, havendo uma exploração por parte das indústrias.

Por muito tempo o trabalhador viveu em condições desumanas, onde o regime capitalista crescia aceleradamente, e o baixo padrão de vida e a exploração dentro do ambiente de trabalho influenciava de forma negativa na vida profissional e pessoal do colaborador, causando conflitos entre empregados e proprietários. “O trabalhador tinha assim uma vida no trabalho, onde suas necessidades eram totalmente desconsideradas” (RODRIGUES, 1994, p. 26). A compreensão da frase acima deixa clara a desvalorização do trabalhador, onde a satisfação do mesmo era totalmente desconsiderada, ou seja, um fator sem importância alguma para os donos das empresas.

A Revolução Industrial provocou inúmeras variantes em todo o contexto trabalhista, entretanto foi a partir dela que surgiram as empresas modernas, o crescimento das cidades, e os primeiros estudos sobre o comportamento das pessoas na empresa. Com o objetivo de aumentar a eficiência das indústrias, surgiu a Administração Científica, com uma abordagem que dá ênfase as tarefas, partindo do operário para o supervisor, ou seja, de baixo para cima (CHIAVENATO, 2014). Nessa época não havia valorização do trabalho, o foco era somente a produção, a preocupação de Taylor era acabar com os desperdícios e conseqüentemente, aumentar a produção. Isso levou o mesmo a dar início aos estudos sobre o comportamento do homem na empresa, e partir de então surgiu a Escola da Administração Científica com uma análise individual dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, a fim de identificar qualquer que fosse o problema que interferisse no aumento da produção.

Taylor começou a observar a capacidade de produção de cada operário, ou seja, o tempo que cada um levava para produzir determinada peça. Em sua concepção deveria pagar mais para aquele que produzisse mais, pois o dinheiro seria o fator motivacional, ou seja, o homo econômico, explicitado por Maximiano (2017). E a partir de então foram criados planos de incentivos salariais e premiações para quem produzisse mais.

Com o objetivo de proporcionar maior rendimento em níveis de produção, foi criada a racionalização dos cargos, onde Taylor foi o pioneiro de acordo com Chiavenato (2014), analisando e concebendo ao operário o cargo e o método de execução das tarefas mais eficiente em seu ponto de vista. Esse método foi aplicado de forma hierárquica, obedecendo ao modelo da época, onde, a tomada de decisão cabia a quem ocupava o topo da hierarquia, e a execução das tarefas era de total responsabilidade dos operários no chão de fábrica.

Taylor e Fayol frisaram em seus estudos somente os aspectos voltados para a quantidade, ou seja, para a produção, descartando qualquer que fosse o pensamento voltado para o ser humano, e esse fator fica bem explícito na seguinte fala: “Durante muito tempo, ao falar-se em qualidade nas empresas, enfatizava-se principalmente a produção” (GIL, 2001, p.46). Partindo do ponto do conceito de produção, para uma visão humanística dentro das empresas, surge então a partir dos estudos de Hawthorne a Teoria das Relações Humanas de Elton Mayo. Essa Teoria, ao contrário das anteriores, nasceu da necessidade de corrigir as falhas dos estudos que há antecedem, dando ênfase nas pessoas.

Através da experiência na fábrica de Hawthorne em 1927, Chiavenato (2014), coordenada por Mayo, foi possível identificar que a produtividade poderia ser afetada por diversos fatores psicológicos e sociais. Conforme Chiavenato (2014, p. 111) “Para Mayo, a organização eficiente, por si só, não leva à maior produtividade se as necessidades psicológicas do trabalhador não forem descobertas, localizadas e satisfeitas”. Certifica-se a partir da fala do autor que não basta ter somente uma organização eficiente, ele enfatiza ainda que, a produtividade será eficiente se houver satisfação por parte do colaborador, pois suas necessidades nesse contexto são levadas a sério, vistas como um diferencial organizacional.

A teoria das Relações Humanas visa o estudo do comportamento humano, e nesse ponto de vista, vale ressaltar que o capital humano é o patrimônio de maior importância dentro das organizações. Nesse novo contexto organizacional o trabalhador passa a viver novos conceitos Administrativos, levando em consideração a satisfação e compreensão dos fatores capazes de satisfazer suas necessidades em seu âmbito empresarial explica Maximiano (2017). Diferente da Abordagem Clássica, e da escola da Administração Científica, agora, além do salário, o trabalho passou a ser compensado também pela satisfação e felicidade do colaborador, pois a experiência de Hawthorne demonstra de forma clara que o ser humano é motivado por recompensas sociais e simbólicas (Chiavenato, 2014).

O salário é a consequência do trabalho, o motivo pelo qual o colaborador acorde todos os dias motivado para trabalhar é a concepção de saber que chegará ao trabalho e irá se sentir bem, em um ambiente que favorece a produção, ou execução do trabalho, seja ele qual for. Desta forma, destaca-se de tal modo a importância de estimular o trabalhador para que ele se sinta motivado, mostrando para ele o quanto seu trabalho é importante e contribui como diferencial para a empresa.

2.2 Qualidade de vida no trabalho ao longo da história

Com o passar do tempo, o conceito de QVT teve evolução, levando a compreendê-la como ações que proporcionam satisfação ao trabalhador no âmbito organizacional, onde esse novo contexto tem favorecido o funcionário na esfera da vida profissional e pessoal (TIECHER; DIEHL, 2017). Levando em consideração a evolução da administração e das teorias desenvolvidas no período de mudanças decorridas da revolução industrial, observa-se que a partir da experiência realizada em Hawthorne, Mayo contribuiu com grande relevância para um novo estudo no campo da administração, voltado exclusivamente para o comportamento humano, e a Qualidade de Vida no Trabalho, explica (RODRIGUES, 1994).

Nasce dessa forma o estudo conhecido como humanismo, que segundo a definição de Maximiano (2017, p. 191) “Humanismo é o nome de qualquer movimento filosófico que tenha como fundamento a natureza humana ou os limites e interesses do ser humano”. O autor evidencia uma nova linha de pesquisa, voltada agora para o comportamento humano organizacional, ou seja, o interesse em compreender o ser humano em sua natureza, e o motivo pelo qual leva as pessoas a terem determinadas atitudes em seu ambiente de trabalho. Entretanto, segundo Rodrigues (1994, p. 76): “Somente com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica”.

O breve comentário do autor caracteriza as mudanças ocorridas na linha de produção devido ao novo modelo fabril da época, ele evidencia esse fato como ponto de partida para o estudo científico e aprimorado do ambiente interno de trabalho, atentando para o fator humano envolvido no processo organizacional, dando ênfase ao mesmo como provedor de resultados. Com a plena convicção em relação à influência do ambiente de trabalho sobre o comportamento dos colaboradores, gestores passaram a se preocupar com esses impactos, se empenhando na busca contínua da melhoria da qualidade na organização (CERIBELI; GOUVEIA, 2019).

Constatou-se a partir de então, que um clima organizacional agradável, conforme Tiecher e Diehl (2017), além de proporcionar satisfação e bem-estar, conseqüentemente levarão o colaborador a elevar sua produção, se dedicando de forma exclusiva ao seu trabalho, destacando ainda, que é essencial para o colaborador tomar conhecimento da importância do

seu trabalho para a empresa, pois serve de estímulo para ele, saber que é um provedor de resultados. Torna-se motivo de orgulho trabalhar em uma empresa onde suas habilidades e esforços estão sendo aproveitados corretamente.

Os colaboradores passam grande parte do seu tempo no trabalho, desta forma, se as horas que ele passa na empresa forem agradáveis, ele se sentirá motivado e capaz de exercer sua função com maior determinação e desempenho. Muitas empresas apresentam grandes dificuldades para implantar programas de QVT, pois a baixa visão as impede de enxergar que se trata de um investimento e não de um custo. Pessoas envolvidas nos processos organizacionais se sentem engajadas e comprometidas com a obtenção de resultados da empresa como um todo.

3. TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS E CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PRINCÍPIOS PARA QVT

No princípio as empresas agiam conforme os fundamentos da escola clássica da Administração na concepção de Taylor e Fayol, que tinham como enfoque principal a preocupação com o desempenho dos recursos e processos das empresas (Maximiano, 2011). Naquela época não havia preocupação com o bem-estar do trabalhador, pois o foco era sempre voltado para a produção, onde o fator humano acabava sendo esquecido, considerado apenas como um mero recurso de produção. Maximiano (2011, p.37) enfatiza que “No início do século XX, essa visão mecanicista das pessoas era reflexo da orientação que vinha da Revolução Industrial. A prioridade era a eficiência da produção”.

A fala do autor atenta o leitor para o fato de que existe uma explicação para tal comportamento dos gestores da época. Com o avanço da tecnologia, e a chegada das máquinas, a produção aumentou em grande escala, exigindo dessa forma maior dedicação dos operários para alcançar o nível de produção desejado. Esse episódio de longa escala de trabalho com o objetivo de alcançar o nível de produção desejado pelo empregador acabou se tornando desgastante para o trabalhador, sem contar com o péssimo estado no ambiente de trabalho, desprovido de qualquer conforto que pudesse ser oferecido ao obreiro.

Com o passar do tempo percebeu-se o desgaste dos operários e a queda na produção, e a partir de então surge um novo campo de pesquisa, abrangendo o fator humano, podendo verificar que somente o salário não significa fonte de incentivo para os funcionários (CHIAVENATO 2014). De tal forma, Mayo desenvolveu uma experiência voltada para o comportamento humano no ambiente de trabalho. Para maior compreensão Gil (2014, p. 19) explica detalhadamente em uma de suas frases sobre esse estudo pioneiro da época, onde ele diz que “Essa experiência, iniciada em 1927, na fábrica da Westerrn Eletric, no distrito de Hawthorn, em Chicago, teve como objetivo inicial o estudo das influências da iluminação na produtividade, índice de acidentes e fadiga”.

Tudo que Mayo queria a partir dessa pesquisa era descobrir o porquê do comportamento das pessoas no ambiente de trabalho, levando em consideração a influência dos fatores físicos no âmbito do trabalho, ou seja, Mayo teve a pretensão de demonstrar através de sua experiência como as variáveis psicológicas e sociais são importantes para a produção. Após realizar testes com grupos diferentes, constatou-se com o experimento aplicado que, o desempenho pessoal de cada indivíduo se determina pelo comportamento de cada um com critérios voltados para os fatores psicológicos e pessoais, ou seja, Mayo enfatiza a importância do bom tratamento, de trabalhar em um lugar agradável, com uma política de comunicação eficaz, reconhecimento, motivação, entre outros.

Nesse momento a partir dos estudos e das experiências aplicadas, o fator humano passa a ser visto de forma diferente, pois agora, antes de pensar na produção, conta-se com os fatores humanos que constituem a organização, passando a ter um tratamento especial, levando em conta seus pensamentos, sua satisfação, e tudo que lhe proporciona felicidade em seu trabalho, tornando dessa forma um funcionário dedicado e fiel a organização, com novos padrões de qualidade no âmbito organizacional.

A conclusão de Elton Mayo com relação a seus estudos deu início a uma nova filosofia na administração, que foi a teoria das relações humanas, Maximiano (2011), dando nova ênfase a valorização do empregado enquanto ser humano em seu trabalho, constituindo a partir de então o princípio de Qualidade de Vida no trabalho. Pode-se analisar que desde o início dos estudos das teorias, o fator humano foi sempre o menos valorizado no âmbito profissional, e foi a partir da teoria das relações humanas que se constituiu o processo de integração e valorização do empregado na empresa proporcionando ao mesmo incentivo de crescimento, para que ele tenha satisfação e atenda suas necessidades enquanto profissional.

Como visto anteriormente, a preocupação que as empresas passaram a ter com o bem-estar de seus colaboradores após a teoria das relações humanas é algo muito valorizado. Para uma empresa gerir e manter a Qualidade de Vida em todo o âmbito profissional ela precisa ser criteriosa quanto aos padrões organizacionais. “Só se pode falar em qualidade total quando todos os membros das organizações se sentirem envolvidos no processo” (GIL, 2014, p. 270). O envolvimento do empregado nos sistemas de qualidade de vida no trabalho proporciona para ele um aprendizado maravilhoso que reflete no desenvolvimento da empresa, pois para alcançar qualquer nível de qualidade dentro da organização é preciso ter como base a qualidade pessoal.

3.1 Clima organizacional e satisfação no trabalho

Atualmente no cenário mundial que as organizações se encontram, existe uma grande preocupação por parte dos gestores em manter o equilíbrio entre a empresa e seus funcionários. Esse pensamento ocorre a partir do momento em que o empregador percebe que há uma grande necessidade de satisfação no ambiente de trabalho, explica (LIMA; ZILLE; SOARES, 2015), onde esse prazer se dá de acordo com a percepção individual que cada indivíduo tem no campo do trabalho e dos benefícios oferecidos pela empresa em prol do mesmo.

O envolvimento dos indivíduos no campo de trabalho vai variar de acordo com a cultura da empresa, ou seja, o fator interno e externo é o que vai influenciar no modo de agir das pessoas, afetando ou não o nível de satisfação do empregado. “A cultura organizacional se refere à maneira pela qual os funcionários percebem as características da cultura da empresa, e não ao fato de eles gostarem ou não delas” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 501).

A fala citada acima descreve que, a cultura organizacional não é algo padronizado, ou seja, não existe um modelo definido para seguir, cada empresa dentro de seus parâmetros irá se adequar conforme a necessidade da organização, onde os funcionários são caracterizados de acordo com os valores da empresa, e o comportamento que os diferencia dos demais membros, e o modo pelo qual o indivíduo age e o comportamento do mesmo no ambiente de trabalho, é um requisito muito importante para estabelecer um clima organizacional agradável.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (2006, p. 121) “Satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta na percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”. Há quem julgue o trabalho como algo desgastante e cansativo como também existe pessoas que amam o que fazem e adoram o ambiente onde executam suas tarefas diárias, lhe causando dessa forma grande alegria

e desejo de querer da o seu melhor, portanto entende-se que satisfação no trabalho parte do estado emocional de cada indivíduo no âmbito que atua variando de uma pessoa para outra.

Ressaltando ainda sobre fatores relacionados com a teoria Clássica da Administração, onde o fator motivacional dos colaboradores segundo Fayol se resumia no salário mensal descrito por Chiavenato (2014), muitas vezes o salário se torna motivo de discussão quando relacionado à satisfação explica Robbins, Judge e Sobral (2010), pois de fato ainda existe um quantitativo enorme de pessoas de classe social baixa e que sobrevive apenas com um salário para cobrir os custos e garantir a sobrevivência da família. Entretanto, quando o indivíduo consegue obter um nível de qualidade de vida mais elevado ele compreende o real valor simbólico do salário, e passa a entender que sua satisfação depende muito mais do clima organizacional, do que da remuneração mensal.

Percebendo a importância do fator humano dentro das empresas, as organizações adaptaram várias mudanças e criaram novos hábitos, com o objetivo de atender as necessidades dos funcionários e proporcionar ações para que eles se sintam satisfeitos enquanto trabalham (MIRANDA; AVELINO; TAKAMATSU, 2016), ou seja, visto como um diferencial competitivo as empresas devem buscar formas de motivar, considerando fatores internos e externos, a fim de garantir a saúde emocional, e impedir que tais fatores afetem o desempenho dos mesmos para com a empresa, lembrando que funcionários satisfeitos são muito mais produtivos e inovadores.

Ainda sobre satisfação na percepção dos colaboradores, Marques, Borges e Reis (2016), a visão que o funcionário tem de seu âmbito organizacional é o que permite a satisfação dos valores individuais deles com relação ao seu trabalho. O funcionário é capaz de avaliar em seu meio as características que podem afetá-lo ou não, partindo de uma concepção com dimensões diversificadas, que podem ser intrínsecas relacionadas às características individuais da pessoa, ou extrínsecas, relacionadas às recompensas materiais, e por esse motivo às vezes se torna difícil para o gestor liderar uma equipe e lidar com determinadas situações (FERREIRA, 2016).

A busca pela satisfação no trabalho simboliza para os gestores um desafio, pois se refere ao bem estar do indivíduo, enfatizando que os valores diferem de um indivíduo para outro, subjetivamente dependendo do ponto de vista de cada pessoa, (FERREIRA, 2016), todavia, a satisfação no trabalho parte de um estado emocional que pode ser caracterizado como alegria ou sofrimento, no caso, a insatisfação. Vários são os fatores que influenciam para um ambiente de trabalho agradável, vale ressaltar que um clima organizacional favorável é capaz de satisfazer as necessidades dos funcionários, visando que, segundo Lima, Zille e Soares (2015, p. 314), “A satisfação é influenciada por fatores que geram no indivíduo sentimentos favoráveis para mantê-lo satisfeito no ambiente de trabalho”.

É muito valioso para a empresa buscar meios de promover a satisfação de seus colaboradores, pois de tal forma eles são capazes de produzir ou promover um serviço com qualidade. Hoje, trata-se de um diferencial para a empresa ter um quadro de funcionários motivados pelos fatores externos da organização, por esse motivo o ambiente de trabalho deve ser favorável ao trabalhados enquanto recurso de maior importância para a empresa, completa Miranda, Avelino e Takamatsu (2016).

Pessoas motivadas tendem a surpreender nos resultados esperados pela empresa, e imaginando o ambiente de trabalho, onde o indivíduo passa maior parte do seu tempo, nada melhor do que promover a ele um clima agradável, higiênico e com boas convivências entre os colegas de trabalho, além de fazer com que o mesmo se sinta valorizado e reconhecido pelo esforço e dedicação na atividade que desempenha para o crescimento da empresa como um todo, pois se trata de um diferencial para a organização.

4. METODOLOGIA

O objetivo desse estudo foi à análise da percepção dos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns, no que diz respeito à QVT, levando em consideração todos os aspectos históricos do trabalho até os dias atuais, dando ênfase ao ambiente interno de trabalho, como clima organizacional, salário, oportunidades, entre outros pontos que constituem o bem-estar do trabalhador, promovendo a QVT.

Inicialmente, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, fundamentada com base em livros, *sites* e artigos científicos. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito ampla, e nos livros foram adotados como parte fundamental os seguintes autores: Chiavenato, Limongi-França, Maximiano, Gil e Ribbins. Para a escolha dos artigos científicos, foi pesquisado no Spell, pelas seguintes palavras: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação no Trabalho, Saúde no Trabalho, Relações Humanas e Aspectos Históricos, com datas publicadas entre o ano de 2012 e 2019. Foram localizados 42 artigos de acordo com o tema, foram selecionados 35 para leitura e 15 foram escolhidos para ajudar no percurso bibliográfico.

Para aprimorar a pesquisa fez-se uso do estudo de campo, que por sua vez permitiu que fosse compreendida com maior profundidade a opinião dos colaboradores a respeito da QVT. Segundo Gil (2009, p.45) “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”. Ou seja, além de mostrar a importância da pesquisa bibliográfica, em uma só fala Gil consegue demonstrar também a amplitude que se pode ter de informações através de bibliografias.

A metodologia utilizada foi o estudo de campo, realizada em cinco instituições financeiras da cidade de Garanhuns. O estudo de campo é um complemento para a pesquisa bibliográfica, pois ao estudar um determinado grupo específico, observam-se como esses membros interagem entre si, e as diferenças que varia de instituição para instituição (GIL, 2009). Essa análise de comportamento permite uma experiência direta com a situação que se busca compreender.

A amostra foi definida com colaboradores efetivos, incluindo gestores, atendentes e administrativo, podendo haver de tal forma, uma análise do todo entre os colaboradores que compõem a empresa. O instrumento utilizado foi um questionário com 16 perguntas, ver apêndice A, sendo duas abertas e quatorze fechadas, respectivamente. O questionário aplicado foi a partir do modelo de Walton, que se caracteriza como uma escala de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração o quanto o trabalhador está satisfeito com os aspectos do trabalho.

Em seu modelo avaliativo Walton faz uso de oito dimensões para avaliar a satisfação do trabalhador, entretanto para recolher as informações necessárias para a presente pesquisa, foi analisado de forma criteriosa e escolhido as quatro dimensões seguintes: Em relação ao salário (compensação) justo e adequado, em relação as suas condições de trabalho, em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho e em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida. Estas foram o suficiente para colher as informações necessárias. Foram pesquisados 37 colaboradores fixos de cinco instituições financeiras, sendo duas instituições pertencentes ao setor Público e três do setor privado.

5. QUALIDADE DE VIDA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Com o surgimento do capitalismo e o crescimento industrial, acelerou o desenvolvimento financeiro também, pois com a evolução das grandes empresas daquela época houve também demanda para a aparição de novos bancos com capacidade de atender maiores demandas. Acerca da expansão acelerada das indústrias:

O processo de aceleração da globalização no neoliberalismo ao fim do século XX fortaleceu sobremaneira o sistema financeiro. Grandes conglomerados bancários expandiram seu capital velozmente, aumentando sua importância para a economia global e o seu poder perante os países. (CERQUEIRA, 2015, p. 89).

O autor deixa bem claro a relação existente entre a globalização e o crescimento do sistema financeiro. Anteriormente quando se tratava de manufatura familiar, o capital de giro era bem menor, Maximiano (2017) onde os proprietários tinham a renda como meio de sobreviver entre família, para comprar alimentos etc.

Já com o aparecimento das indústrias de grande porte, o capital de giro também aumentou, fortalecendo a economia e o sistema financeiro fazendo com que surgisse a necessidade de novos sistemas financeiros e bancários, pois nesse momento as empresas precisavam de um suporte para administrar o capital. O banco passou a ser o caixa da empresa, assegurando ter fundos de reserva para arcar com pagamento dos funcionários, compras de mercadorias, pagamento aos seus fornecedores e pegar um empréstimo se fosse o caso (CERQUEIRA, 2015).

É possível perceber que ocorreram muitas situações de alteração na economia, pois as empresas tinham nesse momento condições suficientes de aumentar sua produção, levando em consideração o capital armazenado. Os Bancos passaram a facilitar a vida dos empresários, pois além de ser uma segurança como reserva de capital, permitiu a realização do comércio internacional, Cerqueira (2015), podendo converter uma moeda para outra de acordo com o país que estivesse negociando.

Com a ditadura militar em 1964, ocorreram muitas modificações no sistema financeiro Brasileiro, incluindo nesse sistema, as financeiras, bancos de investimento, seguradoras, sociedades de crédito imobiliário, instituições vinculadas à bolsa de valores etc. A partir da reforma Bancária obteve-se o resultado que fortaleceram os grandes bancos privados nacionais e internacionais, naquela época o sistema financeiro era considerado como um dos maiores movimentadores da economia, ganhando dos setores produtivos (CERQUEIRA, 2015). Definição de instituições financeiras de acordo com a Lei n. 4.595 de 1964:

Art. 17. Considera-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

A definição de instituições financeiras chama atenção para um olhar de importância, pois analisando trata-se de uma enorme responsabilidade ter que administrar recursos financeiros de terceiros, levando em consideração a normativa da lei estabelecida por se tratar de patrimônio alheio. Os bancos apresentam certo diferencial das demais instituições financeiras e obedecem a normas exclusivas, por serem considerados como as empresas de maior importância nesse ramo, pois não se limitam apenas em uma atividade específica de negócio financeiro (CERQUEIRA, 2015).

O trabalho bancário tem como objetivo o capital, dessa forma, naquela época já existia certa exigência para como os funcionários, para que eles atendessem a demanda de acordo com

os valores éticos. A vista disso a cobrança era enorme, e verificou-se para todos os efeitos que ocasionou problemas de saúde física e psíquica dos colaboradores.

A cultura organizacional nos bancos sofreu várias alterações, trazendo mais inovação com a informatização e aperfeiçoamentos nas inovações tecnológicas. Em decorrência desses fatores tecnológicos, os bancos passaram a exigir profissionais criativos, inovadores, que suportem pressão, com perfil para os negócios, e com grau de escolaridade de nível superior completo, garantindo habilidades suficientes para lidar com os clientes e atuar na área, explica (CERQUEIRA, 2015). Muitos são os casos de instituições financeiras conhecidas como causadoras de adoecimento do trabalhador, levando em conta na maioria das vezes pressão psicológica para o cumprimento de metas como por exemplo.

De acordo com o Sindicato dos Bancários de Campo Grande MG e região (2019), no artigo “Santander terá de pagar R\$ 274 milhões por adoecer bancários”, o Banco teve que pagar o valor descrito acima como forma de indenização por dano moral coletivo, tudo isso por exigir mais do que se é permitido, ocasionando danos à saúde mental de seus colaboradores. E por ordem judicial o Banco é proibido de exigir metas abusivas. Esse modo de gerir a empresa em busca de cumprir as metas acaba ferindo e violando preceitos relacionados à Constituição Federal no que diz respeito ao trabalho desempenhado e a saúde do trabalhador.

Além da situação ocorrida como foi citada, o Sindicato dos Bancários de Campo Grande MG (2019) lança o seguinte artigo “Bancários reivindicam mudanças nas centrais de relacionamento do Banco do Brasil”. As mudanças ocorridas na forma de atendimento como é descrita no tema, passou a ser estabelecidas metas para os funcionários acarretando uma dose maior de responsabilidade, entretanto foi apontado pelos trabalhadores durante a reunião vários questionamentos sobre saúde e condições de trabalho. Os funcionários alegaram sobrecarga de tarefas pela mínima quantidade de empregados, e alegaram não se sentirem reconhecidos, recebendo cobranças excessivas, falta de plano de carreira, entre outras razões injustas.

Sobre os resultados observados com a pesquisa temos que 48,6% pertencem ao sexo masculino, e 51,4% do sexo feminino. Em seguida foi identificado que a maioria já assume o cargo a mais de sete anos na empresa, alguns chegando a 32 anos na instituição, ou seja, são pessoas que vem construindo uma carreira dentro da empresa ao longo dos anos. Do total de pesquisados 66,8% apresentam uma faixa etária com idade acima de 30 anos.

Com relação à satisfação salarial a maioria dos entrevistados (70,3%) afirmaram estar satisfeitos com o a remuneração, ou seja, vinte e seis pesquisados demonstram satisfação com seu salário, e apenas um percentual de 5,4% dizem estar insatisfeitos com o salário. A partir desses dados pode-se fazer uma análise desde os primórdios como visto no referencial teórico a respeito da QVT com relação aos salários, e frisar para o fato de que houve uma grande melhoria, entretanto ainda assim existem colaboradores insatisfeitos, pois se trata de uma melhoria contínua.

Sobre a percepção dos colaboradores com relação às recompensas e participação nos resultados da empresa em sua maioria correspondente a 56,8% dizem estar satisfeitos, esse dado evidencia que atualmente as empresas têm buscado incentivar seus colaboradores a participar dos resultados da organização, fazendo com que ele se sinta útil em realiza o trabalho. Sabe-se que fora o salário, as instituições financeiras também disponibilizam para seus colaboradores alguns benefícios extras como vale alimentação, vale transporte, plano de saúde, entre outros, e quanto a este ponto realizado na pesquisa 62,2% dos funcionários tem se mostrado satisfeito com esses benefícios e 32,4% dizem estar muito satisfeito. Ou seja, essa percepção deixa clara o quanto esses benefícios têm sido importantes para os colaboradores, pois não é à toa que 94,6% destes colaboradores estejam satisfeitos.

É evidente que a jornada de trabalho dos funcionários das instituições financeiras acaba se estendendo um pouco mais do que outras empresas, e sobre a percepção destes, percebe-se que eles se sentem satisfeitos com a jornada de trabalho, pois mesmo sendo exausto, eles têm o recebimento de horas extras, que também é uma forma que as instituições têm para motivá-los há trabalhar algumas horas a mais se preciso for. O resultado da pesquisa mostra que 62,2% dos colaboradores admitem estar satisfeitos com a jornada de trabalho, isso por que muitos ainda se sentem motivados por dinheiro. Um percentual menor de 10,8% mostram estar muito satisfeito, 5,4% estão insatisfeitos, e apenas 2,7% estão muito insatisfeitos.

Como visto sobre a satisfação com relação à jornada de trabalho, a maioria dos colaboradores das instituições financeiras ainda se mostram satisfeitos conforme os dados da pesquisa. Portanto também se teve a curiosidade de saber como ele se sente em relação à carga do trabalho, ou seja, a quantidade de trabalho, e foi visto que essa parte pesa um pouco para os colaboradores, pois a hora extra é justamente para tentar amenizar a quantidade do trabalho para que não fique acumulado, e nesse ponto a insatisfação se eleva um pouco mais, com 18,9% insatisfeitos, 10,8% muito insatisfeito, e 21,6% nem satisfeitos nem insatisfeitos. Com relação aos outros itens vistos até o momento, neste, os colaboradores conseguem perceber que a carga do trabalho pesa, mesmo que o salário e os benefícios sejam relevantes se tratam de pessoas.

O questionamento quanto à salubridade, ou seja, a condição de trabalho, percebe-se que 54,1% dizem estar satisfeito e 35,1% muito satisfeito, ou seja, este item apresenta 89,2% de satisfação quanto ao local de trabalho, que anteriormente foi um dos maiores causadores de insatisfação no trabalho. Esse ponto é muito importante quando se fala em Qualidade de Vida no trabalho, pois hoje o colaborador de instituições financeiras apesar de terem muitas tarefas para realizar, o ambiente é favorável, e pode-se perceber isso ao analisar a estrutura, é um ambiente climatizado, com ar condicionado, cadeiras confortáveis, copa para fazer refeições.

Em relação ao cansaço causado pelo trabalho, 32,4% dos colaboradores dizem estar nem satisfeitos nem insatisfeitos, 13,5% insatisfeito e 16,2% muito insatisfeito. Apenas 35,1% dizem estar satisfeitos, pois a maioria faz hora extra para cobrir trabalhos excessivos e para cumprir meta, e isso é tão visível que até para responder ao questionário da pesquisa realizada diziam não ter tempo para algo que levaria no máximo 5 minutos para responder.

Ao analisar que os colaboradores de instituições financeiras são pessoas que pretendem construir uma carreira dentro da empresa como foi visto no percentual de tempo de trabalho, veio um questionamento quanto à oportunidade de crescimento profissional. Identificou-se que 41,7% estão satisfeitos e 13,9% muito satisfeito, ou seja, 55,6% dos colaboradores estão satisfeitos, pois não é à toa que tem funcionários com 32 anos de carreira profissional, crescendo hierarquicamente. Um percentual de 16,7% diz nem satisfeito nem insatisfeito, enquanto 13,9% dizem estar insatisfeito e 13,9% muito insatisfeitos. Pode-se concluir a partir dos resultados apuradas nesse item que as pessoas com maior nível de satisfação são aquelas que já estão na cúpula da hierarquia ou bem próximas de alcançar o ponto mais alto profissionalmente falando. Os que apresentam insatisfação são os que provavelmente não progrediram ou não tiveram chance ainda para alavancar sua carreira.

Sabe-se que treinamento é algo muito importante para todo e qualquer colaborador, e através da pesquisa levando em conta a satisfação dos colaboradores quanto aos treinamentos realizados, percebe-se através das respostas uma divisão sobre a percepção de cada um, pois 29,7% alegam estar satisfeito, 27% se dizem nem satisfeito nem insatisfeito, 18,9% insatisfeito, 18,9% muito satisfeito e 5,4% muito insatisfeito. É sabido que muitos desses resultados diversificados partem de colaboradores de uma mesma instituição, ou seja, a pesquisa permite que se tenha análise individual, pois o que muitas vezes é deferido como Qualidade de Vida no trabalho para um Gerente, não é visto da mesma forma para outro colaborador. Caso fosse

realizado um estudo geral pesquisando somente quem pertencesse ao topo da hierarquia talvez os resultados fossem todos voltados para satisfação, pois mesmo com as melhorias no ambiente de trabalho, ainda existem colaboradores que tem medo de expor e dar sua opinião.

Muito se houve falar sobre não envolver trabalho com coisas pessoais, por esse motivo surgiu à curiosidade de saber sobre a satisfação do colaborador quanto a influência do trabalho em sua vida fora da empresa com sua família. Muitos colaboradores têm levado trabalho pra casa em forma de preocupação, com aquela ansiedade de que a semana termine logo para descansar, e a pesquisa mostra que ainda existem pessoas assim, onde 10,8% dizem estar insatisfeito e 10,8% muito insatisfeito, ou seja, são casos que devem ser trabalhados para que não desenvolvam doenças ocupacionais. Os 48,6% estão satisfeitos quando a isso, mas ainda existe uma massa de 24,3% dos pesquisados que nem estão satisfeitos nem insatisfeitos.

Partindo para a análise da influência do trabalho sobre as possibilidades de lazer, aparentemente não parece ser um problema para maioria dos colaboradores, pois 59,5% dizem estar satisfeito e 10,8% muito satisfeito. Quando perguntados sobre satisfação quanto aos horários de trabalho e horários de descanso 55,6% alegam estar satisfeito e 13,9% muito satisfeito. Ao abordar a QVT voltado para a análise da percepção dos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns, traz-se a tona que a busca por resultados é algo constante e principalmente quando se trata de lucro. Ser colaborador de uma instituição financeira não é um trabalho fácil, requer muita responsabilidade e dedicação para exercer a função como se deve ser, e por esse motivo existe uma abundante pressão para o cumprimento das metas. Observa-se ainda que a remuneração seja algo que gera satisfação para os colaboradores, mais se por um lado é bem remunerado, por outro também tem que trabalhar conforme solicitado.

Percebe-se que em índice de salubridade, salário, benefícios e jornada de trabalho mudou muito desde a revolução industrial, não sendo mais tratado como um problema para os colaboradores. Hoje o trabalhador tem muito mais vantagem e regalias, entretanto ainda há uma busca incansável por melhoria, e por menor que seja o percentual demonstrado na pesquisa, a satisfação e a busca pela QVT ainda não atingiu todos os âmbitos das instituições financeiras. Entretanto vale ressaltar que no cenário econômico do país o colaborador tem dado o melhor de si para garantir o emprego, e algo bastante nítido no resultado da pesquisa é que as pessoas que estão ocupando os melhores cargos nas instituições financeiras são as mesmas que vem se qualificando há anos para obter tal cargo.

Observa-se que o colaborador enquanto ser humano tem uma sede insaciável em buscar cada vez mais o que há de melhor para se sentir realizado na sua vida profissional e pessoal, e para que isso aconteça deve haver um equilíbrio entre empresa e trabalhador. A maioria ao responder o questionário diz estar cansado com a quantidade de trabalho, entretanto se percebe a motivação e cumplicidade em continuar a realizar aquela tarefa por uma instituição que também lhe oferece outros benefícios além das metas. A partir do momento que o colaborador tem a percepção de que seu trabalho é importante, ele passa a desempenhá-lo de uma forma diferente, e é justamente isso que o torna satisfeito perante o trabalho realizado. E como visto anteriormente a QVT é justamente isso, ações que possibilitem bem-estar, saúde e satisfação de forma contínua, favorecendo o colaborador que reflete o seu esforço na empresa como um todo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É muito valioso para uma empresa buscar meios de promover a satisfação de seus colaboradores, pois de tal forma eles são capazes de produzir ou promover um serviço com

qualidade. Hoje, trata-se de um diferencial para a empresa ter um quadro de funcionários motivados pelos fatores externos da organização, por esse motivo o ambiente de trabalho deve ser favorável ao trabalhador enquanto recurso de maior importância para a empresa.

Pessoas motivadas tendem a surpreender nos resultados esperados, e imaginando o ambiente de trabalho onde o indivíduo passa maior parte do seu tempo, nada melhor do que promover a ele um clima agradável, onde se sinta valorizado e reconhecido pelo esforço e dedicação na atividade que desempenha para o crescimento da empresa de modo geral.

Diante do contexto apresentado com relação à importância da qualidade de vida no trabalho e os resultados da pesquisa, é perceptível que mudanças e melhorias ocorreram, pois se trata de algo contínuo. O capital humano com toda certeza é o recurso mais valioso da empresa, e ao mesmo tempo em que busca melhores condições de vida social, vive na busca constante por bem estar e satisfação no âmbito organizacional.

O resultado obtido através dessa pesquisa levou a compreensão sobre a percepção dos colaboradores das instituições financeiras da cidade de Garanhuns quanto à realidade no que diz respeito à QVT deles. Ao longo dos capítulos serão abordados os aspectos históricos do trabalho, a Qualidade de Vida no Trabalho, as gerações e teorias envolvidas no processo de mudança, clima organizacional como fator relevante para a satisfação e saúde do trabalhador, e as instituições financeiras.

E dessa forma pode-se concluir que a organização que se dispõe a oferecer condições de trabalho favorável para o bem estar dos seus colaboradores, automaticamente estará investindo continuamente na empresa, pois Qualidade de Vida não se trata somente de um diferencial interno, mais sim de um meio de sobrevivência no mercado, dessa forma torna-se necessário reunir esforços para alcançar qualidade, satisfação e manter o equilíbrio entre empresa e trabalhador.

REFERÊNCIAS

CERIBELI, H. B.; GOUVEIA, P. N. **Uma análise da relação entre a flexibilização dos arranjos laborais, a qualidade do ambiente de trabalho e a exaustão do trabalhador** – 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/54573/uma-analise-da-relacao-entre-a-flexibilizacao-dos-arranjos-laborais-a-qualidade-do-ambiente-de-trabalho-e-a-exaustao-do-trabalhador/i/pt-br>. Acesso em: 04 set. 2019

CERQUEIRA V. S. **Assédio moral organizacional nos bancos**. São Paulo: LTr, 2015.

CHIAVENATO I. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 10 ed. RJ: Elsevier, 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 15 out. 2019

FERREIRA C. A. A. **Percepção da Motivação e Satisfação no Trabalho pelos Trabalhadores de uma Instituição Psiquiátrica no Brasil** – 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/43053/percepcao-da-motivacao-e-satisfacao-no-trabalho-pelos-trabalhadores-de-uma-instituicao-psiquiatrica-no-brasil/i/pt-br> Acesso em 10 out. 2019.

GIL A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. 12. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL A. C. **Gestão de Pessoas**. 1. ed. 15. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

KLEIN L. L.; PEREIRA B. A. D.; LEMOS R. B. **Qualidade de Vida no Trabalho: Parâmetros e Avaliação no Serviço Público** – 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/54015/qualidade-de-vida-no-trabalho--parametros-e-avaliacao-no-servico-publico/i/pt-br>. Acesso em 10 set. 2019.

LEÃO L. H. C. **Psicologia do Trabalho: aspectos históricos, abordagens e desafios atuais**-2012. Disponível em: <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/1008>. Acesso em 24 ago. 2019.

LIMA A. J.; ZILLE L. P.; SOARES M. G. **Um Olhar sobre a Satisfação no Trabalho: estudo em Organização Multinacional do Setor de Usinagem no Estado de Minas Gerais** – 2015. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38877/um-olhar-sobre-a-satisfacao-no-trabalho--estudo-em-organizacao-multinacional-do-setor-de-usinagem-no-estado-de-minas-gerais/i/pt-br>. Acesso em 10 out. 2019.

LIMONGI-FRANÇA A. C. **Qualidade de Vida no trabalho**. 2. ed. São Paulo.

MARQUES A. L.; BORGES R.; REIS I. C. **Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais** – 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/39874/mudanca-organizacional-e-satisfacao-no-trabalho--um-estudo-com-servidores-publicos-do-estado-de-minas-gerais-i/pt-br>. Acesso em 10 out. 2019.

MAXIMIANO A. C. A. **Teoria geral da administração: a revolução urbana digital**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MIRANDA R. D.; AVELINO B. C.; TAKAMATSU R. T.; **Relação entre satisfação no trabalho e desempenho financeiro das empresas** – 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/43320/relacao-entre-satisfacao-no-trabalho-e-desempenho-financeiro-das-empresas/i/pt-br>. Acesso em 10 out. 2019.

MONTANA P. J.; CHARNOV B. H. **Administração**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

PRATES L. C. M. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2013. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/230/Prates_Liliani_Catiani_de_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 26 ago. 2019.

REIS L. G. **Produção de Monografia da Teoria a Prática: o método de educar pelas pesquisas (MEP)** 5 ed. Brasília: Senac DF, 15.

ROBBINS S. P.; JUDGE T. A.; SOBRAL F. **Comportamento Organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RODRIGUES M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 7 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SINDICÁRIO NET (SINDICATO DO SBANCÁRIOS DE CAMPO GRANDE MS E REGIÃO). **Bancários reivindicam mudanças nas Centrais de Relacionamento do Banco do Brasil**. 2019. Disponível em: <https://seebcgms.org.br/noticia/bancarios-reivindicam-mudancas-nas-centrais-de-relacionamento-do-banco-do-brasil/>. Acesso em 18 out. 2019.

SINDICÁRIO NET (SINDICATO DO SBANCÁRIOS DE CAMPO GRANDE MS E REGIÃO). **Santander terá de pagar R\$ 274 milhões por adoecer bancários**. 2019. Disponível em: <https://seebcgms.org.br/noticia/santander-tera-de-pagar-r-274-milhoes-por-adoecer-bancarios/>. Acesso em 18 out. 2019.

TIECHER, B.; DIEHL, L. **Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários**- 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/45019/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-percepcao-de-bancarios/i/pt-br>. Acesso em 04 set. 2019.

WAGNER III J. A.; HOLLENBEK J. R. **Comportamento Organizacional: criando vantagens competitivas**. São Paulo: Saraiva, 2006.