



**FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FATECS**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT:  
UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO BRASIL S.A**

**DAVI SANTILLO MORAIS**  
**RA: 2055022-3**

**PROFESSOR ORIENTADOR: JOSÉ ANTÔNIO RODRIGUES DO NASCIMENTO**

Brasília / DF, novembro de 2008.

DAVI SANTILLO MORAIS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO BRASIL S.A.**

Monografia apresentada como requisito  
para conclusão do curso de Administração  
do Centro Universitário de Brasília –  
UniCEUB.

Professor Orientador: José Antônio Rodrigues do Nascimento

Brasília/DF, novembro de 2008.

DAVI SANTILLO MORAIS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO BRASIL S.A.**

Monografia apresentada como requisito  
para conclusão do curso de Administração  
do Centro Universitário de Brasília –  
UniCEUB.

Brasília/DF, ..... de ..... de 2008.

**Banca examinadora:**

---

**Professor José Antônio Rodrigues do Nascimento**  
**Orientador**

---

**Professor(a):**  
**Examinador(a)**

---

**Professor(a):**  
**Examinador(a)**

“A palavra sucesso só vem antes de trabalho no dicionário”.

Luiz Marins

“Começar já é meio caminho andado”

Ditado grego

"O futuro tem muitos nomes: para os fracos, ele é inatingível; para os temerosos, ele é desconhecido; para os corajosos, ele é a chance..."

Victor Hugo

“O principal desafio dos gestores é o aumento da produtividade dos trabalhadores do conhecimento. Esse desafio, que dominará a agenda pelas próximas décadas, vai determinar o desempenho das organizações. E ainda mais importante, vai determinar o tecido social e a qualidade de vida em toda nação industrializada”.

Peter Drucker

A Deus, pois sem sua vontade não teria realizado esse sonho.

Aos meus familiares, pelo exemplo que são.

Aos meus amigos que, ao longo desse período me proporcionaram uma estrutura emocional sólida.

Aos meus colegas de trabalho, pois sem o auxílio desses esse trabalho não teria se concretizado

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
1.1 Tema	11
1.2 Delimitação do Tema	12
1.3 Justificativa do Tema	12
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Objetivo geral	12
1.4.2 Objetivos específicos	12
1.5 Problema	12
<b>2 METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
2.1 Método de abordagem	13
2.2 Método de procedimento	13
2.3 Técnicas de pesquisa	13
2.4 Universo da pesquisa	14
2.5 Técnicas de amostragem	14
<b>3 EMBASAMENTO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
3.1 O Trabalho	15
3.2 O ambiente de trabalho	16
3.2.1 Qualidade	16
3.2.2 Qualidade de Vida	16
3.2.3 Qualidade de vida no trabalho (QVT)	16
3.2.3.1 Origem	18
3.2.3.1.1 Desafios e obstáculos	19
3.2.3.1.1.1 Alienação	20
3.2.3.1.1.2 Insegurança	20
3.2.3.1.1.3 Estresse	20
3.2.3.2 Doenças relacionadas ao trabalho	22
3.2.3.3 O programa	23
3.2.4 Motivação	25
3.2.4.1 Produtividade	26
3.2.4.2 Remuneração	26
3.2.4.3 Benefícios Sociais	27
<b>4 ESTUDO DE CASO</b>	<b>28</b>
4.1 Hora Extra	29
4.2 Abonos	29
4.3 Pedido de Adiantamento Salarial – PAS	29
4.4 Licença-Prêmio	30
4.5 Capacitações, Palestras e Treinamentos	30
4.6 Confraternizações	30
4.7 Questionário	31
4.7.1 Primeira questão	31
4.7.2 Segunda questão	32
4.7.3 Terceira questão	33
4.7.4 Quarta questão	34
4.7.5 Quinta questão	35
4.7.6 Sexta questão	36

4.7.7 Sétima questão.....	37
4.7.8 Oitava questão.....	38
4.7.9 Nona questão .....	39
4.7.10 Décima questão.....	40
4.7.11 Décima primeira questão.....	41
4.7.12 Décima segunda questão .....	42
4.7.13 Décima terceira questão.....	43
4.7.14 Décima quarta questão.....	44
4.7.15 Décima quinta questão .....	45
4.7.16 Décima sexta questão .....	46
<b>5 DISCUSSÃO TEÓRICA .....</b>	<b>48</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>54</b>

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**UniCEUB** – Centro Universitário de Brasília

**FATECS** – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas

**QVT** – Qualidade de Vida no Trabalho

**LER** – Lesão por Esforço Repetitivo

**DORT** – Distúrbios Osteomusculares Relacionados com o Trabalho

**SISBB** – Sistema de Informações do Banco do Brasil

**CSO** – Centro de Suporte Operacional

**S.A** – Sociedade Anônima

**PAS** – Pedido de Adiantamento Salarial

**GEPES** – Gestão de Pessoas



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

**Figura 01** Pirâmide de Maslow – Hierarquia das Necessidades, 24.

**Quadro 01** Concepções evolutivas da QVT, 18.

**Quadro 02** Sexo dos indivíduos da primeira questão do questionário, 31.

**Quadro 03** Cargo dos indivíduos da segunda questão do questionário, 32.

**Quadro 04** Faixa-etária dos indivíduos da terceira questão do questionário, 33.

**Quadro 05** Tempo de serviço dos indivíduos da quarta questão do questionário, 34.

**Quadro 06** O ambiente de trabalho dos indivíduos da quinta questão do questionário, 35.

**Quadro 07** As condições físicas do ambiente de trabalho dos indivíduos da sexta questão do questionário, 36.

**Quadro 08** O nível de satisfação com o trabalho dos indivíduos da sétima questão do questionário, 37.

**Quadro 09** A frequência do trabalho em equipe dos indivíduos da oitava questão do questionário, 38.

**Quadro 10** A frequência da valorização dos funcionários da nona questão do questionário, 39.

**Quadro 11** O grau de satisfação dos indivíduos quanto aos benefícios oferecidos, da décima questão do questionário, 40.

**Quadro 12** A capacitação profissional dos indivíduos da décima primeira questão do questionário, 41.

**Quadro 13** O ritmo de trabalho dos indivíduos da décima segunda questão do questionário, 42.

**Quadro 14** O grau de complexidade do trabalho dos indivíduos da décima terceira questão do questionário, 43.

**Quadro 15** O grau de responsabilidade do trabalho dos indivíduos da décima quarta questão do questionário, 44.

**Quadro 16** O nível das exigências e pressões exercidas sobre os indivíduos da décima quinta questão do questionário, 45.

**Quadro 17** Sintomas sentidos com maior frequência pelos indivíduos da décima sexta questão do questionário, 46.

**Gráfico 01** Sexo dos indivíduos da primeira questão do questionário, 32.

**Gráfico 02** Cargo dos indivíduos da segunda questão do questionário, 33.

**Gráfico 03** Faixa-etária dos indivíduos da terceira questão do questionário, 34.

**Gráfico 04** Tempo de serviço dos indivíduos da quarta questão do questionário, 35.

**Gráfico 05** O ambiente de trabalho dos indivíduos da quinta questão do questionário, 36.

**Gráfico 06** As condições físicas do ambiente de trabalho dos indivíduos da sexta questão do questionário, 37.

**Gráfico 07** O nível de satisfação com o trabalho dos indivíduos da sétima questão do questionário, 38.

**Gráfico 08** A freqüência do trabalho em equipe dos indivíduos da oitava questão do questionário, 39.

**Gráfico 09** A freqüência da valorização dos funcionários da nona questão do questionário, 40.

**Gráfico 10** O grau de satisfação dos indivíduos quanto aos benefícios oferecidos, da décima questão do questionário, 41.

**Gráfico 11** A capacitação profissional dos indivíduos da décima primeira questão do questionário, 42.

**Gráfico 12** O ritmo de trabalho dos indivíduos da décima segunda questão do questionário, 43.

**Gráfico 13** O grau de complexidade do trabalho dos indivíduos da décima terceira questão do questionário, 44.

**Gráfico 14** O grau de responsabilidade do trabalho dos indivíduos da décima quarta questão do questionário, 45.

**Gráfico 15** O nível das exigências e pressões exercidas sobre os indivíduos da décima quinta questão do questionário, 46.

**Gráfico 16** - Sintomas sentidos com maior freqüência pelos indivíduos da décima sexta questão do questionário, 47.

## RESUMO

Esta monografia tem como base o tema qualidade de vida no trabalho – QVT, o que significa uma melhoria de vida dentro do ambiente organizacional, de forma que o funcionário deixe de ser visto apenas como um ser que trabalha na organização e seja mais valorizado como ser humano, fazendo-o se sentir motivado para realizar suas atividades rotineiras e como consequência disso se torne mais produtivo trazendo assim benefícios para a empresa. A partir do cenário atual, aonde se percebe um constante nível de estresse dos indivíduos, oriundo de diversos fatores como pressões exercidas dentro do trabalho, problemas familiares, entre outros, faz-se necessário a implantação de um programa de qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho, pois é justamente dentro do ambiente de trabalho que o ser humano passa a maior parte de sua vida. Com a implantação correta de um programa de qualidade de vida no trabalho o indivíduo pode sanar deficiências físicas e mentais causadas devido a pressões negativas que são constantemente sobrecarregadas sobre eles. Esta monografia apresenta um embasamento teórico sobre o respectivo tema, aonde fora abordado desde a origem da qualidade de vida no trabalho, seguida de suas respectivas fases até chegar no cenário atual atrelando a isso suas consequências como doenças causadas pelo trabalho. Utilizou-se então uma pesquisa bibliográfica juntamente com as experiências vivenciadas no local da realização da pesquisa para a elaboração desta monografia. Fora realizado então um estudo de caso dentro do Banco do Brasil S.A, especificadamente no Centro de Suporte Operacional – CSO para o levantamento de dados para que assim fosse medido o nível de qualidade de vida dos indivíduos que trabalham no Banco do Brasil. Os respectivos dados foram coletados através de um questionário que fora aplicado aos respectivos indivíduos que estavam inseridos no Centro de Suporte Operacional – CSO em relação ao programa de qualidade de vida no trabalho – QVT oferecido pelo Banco do Brasil, para que posteriormente fossem analisados os benefícios tanto para os funcionários como para a organização.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Estudo de caso. Banco do Brasil. Benefícios

## **1 INTRODUÇÃO**

A presente monografia trata basicamente de uma pesquisa realizada no Banco do Brasil S.A no que tange a qualidade de vida no âmbito organizacional, realizando assim um estudo juntamente com os indivíduos que ali trabalham, tendo a finalidade de verificar a existência e medir o nível da qualidade de vida dos funcionários do Banco do Brasil.

Esse presente estudo pretende demonstrar como a qualidade de vida no trabalho interfere na produtividade da empresa bem como no bem estar de seus funcionários.

Muitos são os fatores que estão ligados diretamente e indiretamente à QVT, dentre estes podemos citar as condições físicas do ambiente de trabalho, o estresse rotineiro, as pressões exercidas pelos superiores, além de fatores pessoais, que são fatores importantes para se causar uma queda na produtividade dos funcionários e, como consequência disso, o rendimento das atividades realizados na organização abaixa. Portanto, é papel da organização que estruture um bom programa de qualidade de vida no trabalho para assegurar o bem-estar de seu funcionário, trazendo para si consequências positivas que são facilmente notadas.

O estudo da qualidade de vida no trabalho é um tema que tem atraído bastante as pessoas simplesmente pelo fato do ser humano passar a maior parte de sua vida inserido dentro do ambiente de trabalho. A maneira como a organização trata seu funcionário reflete positivamente ou negativamente nos seus respectivos resultados. Portanto, é importante que a organização implemente um bom programa de qualidade de vida no trabalho, pois uma vez que o ambiente de trabalho se torna uma zona de conforto para o funcionário, ele o passa a ver de uma maneira diferente e, estando motivado, o resultado é um maior desempenho nas realizações de suas tarefas e perante isso a organização obtém um retorno positivo para si.

A presente monografia apresenta uma mescla de conceitos retirados de pesquisas em livros e da experiência adquirida pelo autor perante a vivência de uma observação pessoal.

### **1.1 Tema**

Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

## **1.2 Delimitação do Tema**

Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso no Banco do Brasil S.A.

## **1.3 Justificativa do Tema**

A constante preocupação que as organizações têm com o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários estão refletindo no desempenho dos indivíduos na empresa e fora dela.

No caso, o autor da presente monografia encontrou-se inserido no ambiente onde fora realizado a pesquisa, podendo assim vivenciar ao mesmo tempo o confronto entre teoria e prática.

Com base nos resultados obtidos, o Banco do Brasil S.A poderá analisar aspectos na qualidade de vida dos seus funcionários, modificando alguns aspectos e contribuindo para um melhor ambiente de trabalho, resultando assim em uma produtividade mais elevada.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo geral**

Identificar e analisar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho no Banco do Brasil.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Demonstrar a importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações;
- b) Levantar dados e informações sobre os conceitos de qualidade de vida no trabalho;
- c) Identificar como a qualidade de vida no trabalho está ligada à produtividade;
- d) Analisar as formas de melhoria no projeto de qualidade de vida para os indivíduos que trabalham no Banco do Brasil.

## **1.5 Problema**

Qualidade de vida no trabalho é um fator determinante para a produtividade dos funcionários do Banco do Brasil?

## **2 METODOLOGIA**

Para Andrade (1997, p.109), “metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”.

A seguir são apresentadas as metodologias utilizadas na elaboração dessa pesquisa: método de abordagem, método de procedimento, técnicas de pesquisa, universo da pesquisa e técnicas de amostragem, com o intuito de auxiliar na compreensão da pesquisa.

Quanto ao tipo de pesquisa, foi utilizado o tipo de pesquisa bibliográfica, que segundo Vianna (2001, p.135) consiste em:

...levantamento de material publicado a respeito do assunto, para poder identificar, nos escritos de vários autores, aspectos que possam contribuir para esclarecer o problema da pesquisa, analisando-o em suas causas, conseqüências e relações, variáveis, alternativas de solução e tudo o mais que julgar conveniente e necessário.

### **2.1 Método de abordagem**

O método de abordagem utilizado nesta monografia foi o dedutivo. Segundo Octavian (2003, p.23) “é aquele escolhido para a investigação do fenômeno, referindo-se ao plano geral do trabalho”. Ou seja, são estudos que partem da investigação de conhecimentos gerais para a elaboração do estudo específico do trabalho.

### **2.2 Método de procedimento**

O método de procedimento utilizado foi o Estudo de Caso, onde foi realizado um estudo dentro do Banco do Brasil com a finalidade de medir o nível de qualidade de vida no trabalho, bem como atrelar a este o fator a produtividade dos indivíduos que trabalham no Banco do Brasil.

### **2.3 Técnicas de pesquisa**

A respeito das técnicas de pesquisa adotada, foram utilizados questionários para serem respondidos aleatoriamente. O questionário tem o poder de assegurar dados mais precisos e mais próximos da realidade. As perguntas inseridas no questionário foram elaboradas de uma maneira clara, gerando assim uma melhor compreensão e interpretação dos dados e facilitando também na tabulação dos mesmos; também fora utilizado a observação, que segundo Octavian (2003, p.25),

“é um instrumento para colher dados, que permite informar o que ocorre de verdade, na situação real, de fato e sistematicamente planejada e registrada”.

#### **2.4 Universo da pesquisa**

Segundo Octavian (2003, p.26), “refere-se ao grupo, população-alvo, local, área”. Portanto, o universo que foi abordado nessa pesquisa foram os funcionários do Banco do Brasil, especificamente no Centro de Suporte Operacional – CSO. De acordo com dados extraídos do Sistema de Informações do Banco do Brasil – SISBB, o Centro de Suporte Operacional conta com uma equipe composta de 733 indivíduos, sendo 628 funcionários, 80 estagiários, 15 terceirizados e 10 menores aprendizes.

#### **2.5. Técnicas de amostragem**

Segundo Octavian (2003, p.26), “uma amostra é um subconjunto finito de uma população, podendo ser: causal ou aleatória simples, sistemática, proporcional estratificada e probabilística”.

Foi realizado um estudo de caso com dados coletados no Banco do Brasil por meio da aplicação de um questionário com 16 questões objetivas. A amostra foi aleatória, pelo fato de muitos funcionários encontrarem ausentes, por diversos motivos como saúde, férias, viagens a serviço, manifestação de greve entre outros, estando presentes no setor um total de 50 funcionários.

O órgão CSO (Centro de Suporte Operacional), foi o local onde foram aplicados os questionários com a finalidade de coletar dados para a elaboração da dessa monografia.

### 3 EMBASAMENTO TEÓRICO

#### 3.1 O Trabalho

O trabalho é um dos meios pelo qual o ser humano se estrutura para garantir questões básicas como a sobrevivência. Antigamente o trabalho era visto como algo relacionado com tortura, sofrimento, angústia devido à pressões impostas sobre o indivíduo. Embora muitos hoje tenham essa idéia sobre trabalho, o ser humano trabalha todos os dias, passa a maior parte de sua vida trabalhando e com isso deixa de usufruir outras coisas devido ao fato de ser o meio de sustento próprio ou de outrem. É através do trabalho que se obtém o sustento das necessidades básicas diárias.

Segundo Andrade (2003, p.13):

A etimologia da palavra trabalho vem do vocábulo latino *tripaliare*, do substantivo *tripalium*, aparelho de tortura formado por três paus, ao qual eram atados os condenados, e que também servia para manter presos os animais difíceis de ferrar. Daí a associação trabalho com tortura, sofrimento, pena, labuta. O trabalho é ação dirigida por finalidade consciente, à resposta aos desafios da natureza na luta pela sobrevivência.

O trabalho também pode ser analisado por outro aspecto, ele proporciona ao indivíduo experiências, aprendizado as quais são adquiridos no cotidiano do trabalho. Como conseqüência disso o ser humano transforma sua maneira de ver as coisas. Uma vez que, através da vivência adquirida pelo trabalho, ele passa a conhecer as dificuldades que o universo impõe. Logo, o indivíduo percebe que as coisas nem sempre são tão fáceis para se alcançar seus objetivos e para isso é necessário que o mesmo se empenhe e obtenha um esforço próprio.

Durante muitos anos permaneceu a idéia de que o trabalho era algo pelo qual o indivíduo realizava atividades em troca de algum benefício. Ao longo do tempo foi se desenvolvendo uma outra vertente em relação ao trabalho, ao qual o foco da visão de trabalho é mudado e se passa a preocupar mais com o indivíduo dentro do trabalho, seu bem estar bem como sua valorização pessoal.

O principal objetivo do trabalho seria pelo fator do mesmo ser o meio pelo qual o indivíduo estaria retirando o seu próprio sustento, mas não é somente essa característica que podemos atribuir ao trabalho, pois é através dele que adquirimos experiências e conhecimentos que nos torna capazes de se adaptar a mudanças interiores e exteriores.



## **3.2 O ambiente de trabalho**

### **3.2.1 Qualidade**

O termo qualidade é definido pela busca contínua da satisfação, não somente de uma pessoa, nem somente dos clientes, tampouco dos funcionários, mas o conjunto em si, ou seja, todos aqueles que estão ligados direta ou indiretamente à organização.

Qualidade está interligada a um estado de espírito, e para otimizá-la é necessário que se obtenha um estado de espírito ideal, isso significa estar sempre aberto a novas idéias, à constante mudança de comportamento, às críticas construtivas bem como a força do desejo de querer se aperfeiçoar com o objetivo de melhorar seu desempenho. (ANDRADE, 2003).

É através de um bom desempenho dentro da organização que um indivíduo chega à plenitude. Uma pessoa que alcança seus objetivos dentro da organização se sente realizada e motivada a prosseguir com novas metas.

### **3.2.2 Qualidade de Vida**

Pode-se dizer que o ser humano é observador por natureza e sempre está atento ao que passa ao seu redor.

A qualidade de vida se dá pelo fato de passarmos a observar o ambiente de uma maneira diferente, mais analítica, tendo assim uma visão focada aos objetivos que queremos alcançar, bem como os fatores que nos incomodam e como consequência disso ter a iniciativa de procurar soluções para o mesmo.

### **3.2.3 Qualidade de vida no trabalho (QVT)**

A qualidade de vida no trabalho se dá através do conjunto de ações físicas e psicológicas que são disponibilizadas através da organização com o intuito de satisfazer o indivíduo e suprir suas necessidades e carências, gerando assim um fator motivador para ele possa estar interagindo melhor com a organização.

QVT é a constante busca pela melhoria de vida dentro do ambiente de trabalho. Tendo uma melhoria de vida dentro da organização o funcionário trabalha melhor e seus atos acabam refletindo positivamente na organização. Essa busca somente se tornou possível a partir do momento que o indivíduo reconheceu suas

próprias capacidades e habilidades. Como consequência disso o ser humano obteve crescimento pessoal e fora valorizado dentro da organização. Ao passar do tempo o indivíduo foi visto como parte integrante diretamente da organização, ganhando assim melhores condições no trabalho como recompensas adequadas ao seu desempenho, oportunidades de demonstrar seu potencial, suas habilidades profissionais, uma maior liberdade de expressão dentro da organização e principalmente uma sinergia entre ele e a organização.

A construção da qualidade de vida no trabalho se dá a partir do momento em que observamos a empresa e as pessoas como um todo, algo que fazem parte do mesmo corpo.

O fator de qualidade de vida trata-se de uma experiência emocional que o indivíduo adquire junto à organização. O fator emocional definirá o bem estar da pessoa no âmbito profissional, refletindo assim em resultados e consequências para a organização.

O principal motivo da implantação da QVT é transformar os indivíduos em seres mais humanos porque eles têm a necessidade de condições adequadas no trabalho, remunerações justas e fatores psicológicos estabilizados, para assim garantir a satisfação dos mesmos em relação ao seu ambiente organizacional. O trabalho aqui se torna algo menos valorizado, pois a prioridade é dada a vida do ser humano bem como a sua respectiva qualidade.

A QVT quando é bem ajustada pela organização, ajuda a compreender os objetivos dos indivíduos em relação a seu ambiente de trabalho e sua ligação com o tipo de trabalho e suas atividades, para assim poder prevenir futuras reações sobre o comportamento humano no futuro. Um programa de qualidade de vida no trabalho visa gerar uma organização mais humanizada. Consiste em envolver simultaneamente um grau relativo de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo e com isso receber o devido feedback sobre seu desempenho. As tarefas são adequadas e há bastante variedade quanto as formas de trabalho, valorizando assim o enriquecimento pessoal do indivíduo.

Nem todos os problemas de produtividade e insatisfações dos funcionários podem ser resolvidos pelo programa de QVT tampouco extintos do hall de problemas da organização, mas sua aplicação sem dúvida conduz à uma melhoria nos desempenhos, evitando assim maiores desperdícios, o que acaba refletindo na redução dos custos operacionais.

O trabalho em si é visto como algo que não possui qualidade de vida, algo que não é humano. É importante lembrar que a organização não é e nunca foi o fórum substituto da vida privada do ser humano. A palavra QVT significa respeito e não produtividade, ou melhor, humanismo e não eficiência. (MORETTI, 2003).

### 3.2.3.1 Origem

A QVT tem sido uma constante preocupação do homem desde o início de sua existência. Somente no século XVIII e XIX que as preocupações com as condições de trabalho vieram a ser analisadas e estudadas. A princípio fora estudada pelos economistas liberais e posteriormente passado pela Administração Científica e Escolas de Relações Humanas o bem estar do trabalhador bem como a adaptação às suas tarefas foram estudadas e teorizadas de várias formas, algumas se complementando e outras até se contradizendo. No ano de 1950, Eric Trist e seus colaboradores desenvolveram uma série de estudos os quais deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho. Nesta mesma época, Louis Davis e seus respectivos colaboradores realizavam nos Estados Unidos, pesquisas para modificar as linhas de montagens, com o intuito de tornar a vida dos operários mais agradáveis e confortáveis, para que assim eles pudessem estar satisfeitos com a organização. Mas foi somente na década de 60 que estes movimentos e preocupações com a qualidade de vida no trabalho tomaram impulso. Iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes teriam o intuito de buscar melhores formas de se organizar o trabalho, com a finalidade de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e o bem-estar geral dos funcionários. Já na década de 70, a QVT foi introduzida em Los Angeles pelo professor Louis Davis, o qual ampliou o seu conhecimento realizando um projeto sobre delineamento de cargos. Logo, na década de 70 surge um movimento pela QVT, principalmente nos Estados Unidos, pelo fato da grande preocupação com a competitividade internacional devido o grande sucesso das técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa denominada de qualidade total.

Segundo Nadler e Lawler *apud* Fernandes (1996, p.42), oferecem uma outra visão diferenciada no que tange as evoluções e fases da QVT, conforme Quadro 01.

01.	QVT como uma variável	1959 à 1972	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a QVT para o indivíduo.
02.	QVT como uma abordagem	1969 à 1974	O foco era o indivíduo antes do resultado

			organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
03.	QVT como um método	1972 à 1975	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos ou autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
04.	QVT como um movimento	1975 à 1980	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
05.	QVT como tudo	1979 à 1982	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
06.	QVT como nada	Futuro	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 01: Concepções evolutivas da QVT.

Fonte: Nadler e Lawler *apud* Fernandes (1996, p. 42).

Para Fernandes (1996, p.41),

“tudo leva a crer que o advento dos programas de qualidade de vida no trabalho tenha igualmente despertado o interesse por QVT no Brasil, exatamente em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros”.

Com a globalização e o surgimento da nova era digital os modelos de gestão voltaram suas preocupações com a qualidade de vida dos funcionários a fim de adquirir uma estabilidade financeira.

### 3.2.3.1 Desafios e obstáculos

Muitas empresas têm incorporado facilidades com o objetivo de assegurar seus colaboradores à um estado de comprometimento. O objetivo de qualidade de vida no trabalho nada mais é que assegurar que o indivíduo esteja bem mentalmente e fisicamente para que seu desempenho profissional seja produtivo e eficaz e como resultado disso a organização reconheça suas verdadeiras necessidades.

Os obstáculos encontrados pela qualidade de vida no trabalho podem se manifestar de diversificadas formas, visto que sempre existirão, uma vez que o assunto abordado envolve seres humanos e esses estão em constante mudança

pelo fato de estarem inseridos em um mundo globalizado onde as informações são geradas a todo instante.

A qualidade de vida se manifesta de uma maneira positiva a partir do momento que torna a vida do funcionário mais saudável e estável, suprimindo assim suas necessidades e desejos, conseqüentemente a organização o torna mais produtivo.

Vários são os fatores desafiantes encontrados pela qualidade de vida no trabalho como o estresse, a insegurança, a alienação, bem como uma constante pressão da parte dos superiores.

#### **3.2.3.1.1 Alienação**

Conceito de alienação consiste basicamente em um fator desinteressante entre o trabalho e quem o executa (PIRES, 2003).

#### **3.2.3.1.2 Insegurança**

A insegurança e injustiça são os problemas mais antigos existentes dentro do relacionamento entre funcionário e organização. O fato da concentração do poder em uma determinada pessoa seria o maior responsável pela insegurança do funcionário ao passo que a concentração dos lucros bem como a exploração dos trabalhadores seriam a principal causa responsável pela injustiça (PIRES, 2003).

#### **3.2.3.1.3 Estresse**

O universo do trabalho mudou com o avanço das tecnologias. O profissional é obrigado a conviver com uma constante pressão, além de suas atividades rotineiras que geram desgaste, a concorrência e outros fatores podem levar ao estresse.

O estresse é freqüentemente encontrado em locais de trabalho onde se exige um elevado grau de responsabilidade, tendo também uma grande pressão constantemente imposta pelos superiores. Gestores que impõem grandes exigências sobre seus funcionários estão tendo uma conduta desumana e doentia, gerando assim anomalias dentro das organizações fazendo que seus funcionários muitas vezes fiquem doentes. Segundo Fiorelli (2003, p.241), “o termo estresse tem sido adotado, vulgarmente, como explicação para todos os tipos de males”.

O estresse é explicado através de diferentes causas, podem ser psicológicas, físicas ou até mesmo sociais. Simplificando, é um conjunto de reações que expostas a uma forma exagerada pode-se levar ao desequilíbrio e suas variantes.

O estresse é dividido em dois tipos básicos: o estresse agudo e o estresse crônico. O estresse agudo é intenso e curto, é oriundo normalmente de situações traumáticas mas passageiras, como um médico na depressão pela morte de um paciente. Já o estresse crônico é aquele que afeta a maioria da população, pois é algo que constatamos no dia-a-dia, porém se desenvolve de forma mais suave.

Para se medir o nível de estresse, deve-se avaliar as condições que possam aumentar a tensão (fator que ocasiona o estresse). No caso de uma pessoa deve-se levar em conta, a princípio, as características que ela traz consigo mesma. É imprescindível verificar se ela é exigente por natureza e faz isso em excesso, se apresenta expectativas irreais de si própria e dos demais e também se consegue entender seus limites como dos outros. Outro fator a se verificar é se a pessoa tem facilidades de relacionamento, ou seja, se é uma pessoa de muitos amigos ou se isola facilmente. Um item importante também seria a avaliação do estilo de vida que é levado pela pessoa, por exemplo, se tem o trabalho como único interesse na vida ou outros momentos de lazer.

Há diferentes tipos de estresse que marcam nosso cotidiano, porém o que mais se destaca é o estresse do trabalho. Markham (1989, p.33), mostra como:

...uma pessoa exigente em excesso, com expectativas demasiada, isolada e sem outros interesses em sua vida particular terá mais chance de se sentir sobre pressão, e isso se refletirá em sua relação com colegas e em seu ambiente de trabalho...

Um indivíduo que realiza uma atividade que gosta se sente satisfeito com o trabalho e terá mais chance de obter um equilíbrio sobre as pressões psíquicas do que aquela que não encontra nenhum fator que a satisfaça em suas atividades no trabalho. Uma pessoa que seja bastante exigente terá dificuldade em trabalhar em algo que não transmite um retorno motivacional, ao contrário de outra que também não gosta do que faz mas tem disposição para aceitá-lo.

Alguns estímulos são classificados por produzirem estresse em estressores de curto prazo e longo prazo. Entre os de curto prazo temos o fatores do fracasso, a pressão de tempo, a carga do trabalho, medo, ameaças, etc. e a longo prazo, competições, zonas de perigo e trabalho monótono.

Voltando para o lado do ambiente de trabalho, são considerados os seguintes fatores: se a relação dos superiores com seus subordinados é rica ou pobre, se o trabalho é repetitivo ou não, se a prática do dia-a-dia é burocrática.

Por isso é de importante que se avalie a estrutura organizacional. Verificar se existem possibilidades do crescimento profissional, se a empresa oferece algum outro tipo de benefício além do salário.

Outro item importante são as instalações do local de trabalho. Um exemplo disso seriam as instalações adequadas mínimas necessárias, pois um ambiente sujo, com mal cheiro pode contribuir a um fator determinante de estresse, levando em conta que passamos mais tempo de nossas vidas no trabalho do que em casa.

### **3.2.3.2 Doenças relacionadas ao trabalho**

As doenças relacionadas ao trabalho são chamadas de Distúrbios Osteomusculares Relacionados com o Trabalho (DORT) são cada vez mais comuns, pelo fato de realizar uma atividade muito repetitiva.

Segundo França (2003, p.34) “os DORT são enfermidades dos tendões (tendinite do ombro), enfermidades dos nervos (síndrome do túnel do carpo, síndrome do desfiladeiro tóraxico), enfermidades das articulações (osteoartrose), enfermidades vasculares (síndrome de Reynaud), enfermidades da bursa (bursite do joelho) e sintomas não específicos”.

Um dos mais freqüentes fatores de risco da DORT é a realização de atividades de um modo repetitivo, atividades essas à qual são designadas a trabalhadores em suas atividades diárias. É importante que se verifique se os equipamentos utilizados estão devidamente seguros e compatíveis com a atividade, o que é um trabalho da organização.

A realização de movimentos de modo repetitivo não é somente o único fator da DORT. Também estão relacionados ao ritmo de trabalho, aspectos de pressões impostos pelos superiores. O papel da chefia é justamente exigir produtividade, assim o funcionário, freqüentemente passando pela mesma situação, se submete a um alto nível de estresse quando o grau de exigência é excessivo, pois a moral fica baixa e o funcionário fica mais tenso, em conseqüência disso surge dificuldades de comunicação.

Freudenberger *apud* França (2003, p.65), diz que:

O esgotamento é seguido de sinais fisiológicos tais como a incapacidade de se livrarem de resfriado e dores de cabeça freqüentes, bem como

sintomas psicológicos tais como fácil irritabilidade e uma atitude desconfiada em relação as outras pessoas.

O contexto organizacional traz fatores prejudiciais até mesmo a saúde do trabalhador, gerando baixa produtividade. Isso faz que os gestores se preocupem cada vez mais com a qualidade de vida no trabalho.

### **3.2.3.3 O programa**

Segundo Moretti (Internet, 2008):

Um programa de qualidade de vida no trabalho tem como meta, gerar uma organização mais humanizada, na qual os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimentos de recursos de 'feedback' sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento pessoal do indivíduo.

A implantação de um programa de qualidade de vida só é possível através da conscientização de todos os funcionários da organização de se obter resultados positivos, pois se não houver essa conscientização por parte dos funcionários a execução do programa não faz sentido, uma vez que a QVT trabalha em prol dos seus servidores com o intuito de haver uma melhor produtividade. É necessário que se coloque a QVT num contexto mais intelectual e mais amplo de qualidade e de gestão.

Os programas de qualidade de vida no trabalho devem visar atender a organização como um todo. A qualidade de vida não deve somente ser voltada para o corpo organizacional mas na vida pessoal de cada um dos seus funcionários, uma vez que acarretará na produtividade de cada um deles.

O grande diferencial da competitividade são os seres humanos e com isso passaram a investir mais nos seus funcionários oferecendo-lhes promoção de saúde, ambiente de trabalho mais saudável e preocupação com seu estado emocional.

Um bom programa de QVT deve desenvolver estratégias com o intuito de melhorar a parte psíquica e física do ambiente de trabalho. Entre as estratégias podemos destacar:

- a) o programa deve englobar todos os níveis organizacionais;
- b) deve-se transmitir um embasamento teórico para os respectivos participantes, para que compreendam a importância do programa;
- c) É necessário haver um treinamento e qualificação das partes que aplicarão o programa;



- d) O programa deve tentar efetivar mudanças na parte física e mental dos funcionários, bem como melhorias nas relações humanas e na produtividade;
- e) É importante que se planeje os métodos a serem utilizados pelo programa;
- f) Deve-se organizar o programa de forma que não interfira nas atividades de produção.

Implementar programas de qualidade de vida no trabalho envolvem certos desafios porém permite muitas mudanças e uma maior valorização humana a fim de atingir os propósitos da organização como um todo. Para Pires (2003, p.39), “melhorar a QVT pressupõe modificar alguns hábitos das pessoas e das rotinas das empresas, é modificar a própria cultura organizacional e avançar nas políticas de desenvolvimento dos seres humanos”.

Os programas de QVT não somente se restringem a exercícios de ginástica laboral, o canal mais freqüente desenvolvidos pelas organizações para cuidar da saúde física dos seus funcionários, mas a conscientização de todos os funcionários sobre a importância do programa e a implementação de um novo estilo de vida com um intuito de diminuir as doenças físicas e mentais e assim gere uma maior produtividade no trabalho

A qualidade de vida no trabalho reconhece as necessidades de cada indivíduo e cria um vínculo de compromisso entre as pessoas e o programa, uma vez que envolvem todos e influencia o trabalho.

### **3.2.4 Motivação**

A qualidade de vida no trabalho tem como intuito de interligar o funcionário com o meio que ele trabalha, ou seja, a respectiva organização, com o objetivo de assegurar uma melhoria do seu bem-estar e como resultado uma maior integração junto à organização.

Os indivíduos podem ser motivados tanto para o bem como para o mal, fazendo assim que o funcionário transmita o melhor e o pior de si. O bem está relacionado ao estado de motivação positiva do indivíduo, já o mal é oriundo da imposições contrárias à vontade do indivíduo.

Parte da motivação de um indivíduo vem do fato simplesmente dela saber que possui um papel importante dentro da organização e tem um valor significativo para a mesma.

A motivação é algo bastante curioso porque os motivos em si não podem ser notados diretamente, é necessário que se estude e analise a fundo o comportamento humano. A motivação não é o único fator que influencia o desempenho de um indivíduo. Se algum fator motivacional for baixo, respectivamente o nível de desempenho também será baixo, embora os demais fatores estejam em um nível mais elevado. As pessoas geralmente tendem a agir conforme o nível de satisfação de suas necessidades, conforme ilustrado na figura a seguir:



Figura 01: Pirâmide de Maslow – Hierarquia das Necessidades  
 Fonte: <http://www.hdo.com.br/v1/imagens/piramide.gif>

As necessidades diferem de pessoa para pessoa e se alteram conforme o passar do tempo. Além do mais, as diferenças individuais complicam o trabalho do administrador. (MORETTI, 2003).

A palavra motivação vem do latino *motivare*, que significa força motor, ou seja, é algo que te impulsiona através de uma força a realizar determinadas atividades. Segundo Robbins (2002, p.151), “Motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa em relação ao alcance de uma determinada meta”.

A qualidade de vida no trabalho está focada na forma de conscientizar os funcionários que a motivação melhora a produtividade, com o intuito de obter resultados satisfatórios e otimizados perante o mercado competitivo e exigente.

### 3.2.3.4 Produtividade

França (2003, p.42) relata que,

A produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. Em geral, a perspectiva é

aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos.

A produtividade não diz respeito somente ao ato de executar, mas também a uma visão dinâmica das atividades que devem gerar produtividade. É importante que a produtividade esteja associada à gestão empresarial do processo como um todo, desde a produção até a distribuição de produtos e serviços como também na motivação dos funcionários e na introdução de novas tecnologias.

Uma boa liderança e gestão somadas a uma boa coordenação e uma comunicação na área de trabalho fazem com que os funcionários desempenhem suas atividades com maior eficiência, proporcionando uma maior motivação e desempenho profissional. Em razão disso, os trabalhadores conseqüentemente terão uma maior produtividade com qualidade de vida no trabalho.

As organizações exigem que seus funcionários tenham um grau de comprometimento com seu trabalho, fazendo assim aumentar o crescimento econômico da organização com uma maior produtividade. .

Não se deve permitir que essa exigência da produtividade devido a competitividade afete a qualidade de vida dos empregados, até porque sem isso eles não chegarão aos devidos resultados que as organizações desejam. Funcionários doentes e desestimulados não produzem bem. Portanto, a exigência de produção e qualidade de vida no trabalho devem sempre trabalhar juntas.

### **3.2.3.5 Remuneração**

A remuneração é o benefício que o trabalhador recebe em troca do seu trabalho realizado, bem como seu desempenho na organização.

Segundo Moretti (2003, p.10):

Não se pode verificar a QVT sem levar em conta a dimensão 'remuneração'. Ocorre que, toda espécie de 'emprego' está, indispensavelmente, associado a uma remuneração, o que já não ocorre com o trabalho. É possível haver trabalho sem remuneração, mas não 'emprego' sem remuneração. O homem é empregado para trabalhar e pelo seu trabalho recebe uma remuneração. Interessa-se averiguar a qualidade de vida no trabalho, na vida profissional e não na vida privada, o indicador desta humanização pela via salarial, tem de ser proporcional ao que se faz no trabalho e não à manutenção da sua vida fora. Desta forma, mesmo que o trabalho se constitua em um meio socialmente aceito, para que os seres humanos garantam a sua sobrevivência através da remuneração, a mensuração da qualidade de vida no trabalho deve se ater ao que se faz na organização para recebê-lo. Assim, para que se possa ter esta

subvariável de maneira sólida e segura na composição variável QVT, é necessário 'amarrá-la' a fatores objetivos e mensuráveis.

### **3.2.3.6 Benefícios Sociais**

O que o trabalhador deseja ao longo de sua carreira na organização é a sua importância, o que ele significa para ela, uma vez que ele não deseja somente o salário que recebe, mas também quer ser visto como peça importante para a organização.

Quando o trabalhador dá o seu suor pela organização, ele quer que ela lhe retribua com recompensas por isso, ou seja, que lhe retribua com uma espécie de benefício o qual seja agradável e vantajoso para quem o recebe.

## 4 ESTUDO DE CASO

O Banco do Brasil é uma empresa de grande porte que conta com uma quantia aproximada de 25 milhões de clientes correntistas, com um corpo de aproximadamente 79 mil funcionários e mais de 15 mil pontos de atendimentos que são alocados em todo o território nacional e internacional. Isso torna o Banco do Brasil, a maior instituição financeira do país.

Sua fundação se deu antes mesmo da independência brasileira, mais precisamente em 12 de outubro de 1808. Posteriormente a isso, em 1822 foi a instituição que mais contribuiu para o desenvolvimento da nação brasileira, custeando assim as escolas e hospitais da nação. No final da década de 80 destacou-se por destinar as primeiras linhas de crédito para a produção agrícola, em especial a linha de produção do café. Já em 1889, com a proclamação da república se desempenhou para manter um equilíbrio no mercado financeiro devido aos impactos causados pelo fim da Monarquia. Logo o Banco do Brasil ficou reconhecido por ser uma instituição que tem um alto grau de comprometimento com o país.

Posteriormente, em 1992 adota uma postura perante a projetos de âmbitos sustentáveis nas áreas sociais, econômicas e ambientais. O Banco do Brasil coloca assim em evidencia sua opção por se desenvolver de forma sustentável e com isso adota práticas como a criação da Agenda 21, no qual são inseridas estratégias de desenvolvimento regional sustentável, tendo assim o reconhecimento no ano de 2004 como a primeira empresa brasileira que desenvolve uma Agenda 21 própria.

A organização tem como missão: ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender as expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País. E como uma visão de futuro em ser o primeiro banco dos brasileiros no Brasil e no exterior, sendo assim o melhor banco para se trabalhar para ser reconhecido como referência em desempenho, negócios sustentáveis e responsabilidade socioambiental.

Portanto, essa organização exerce um papel extremamente importante para o desenvolvimento social e econômico da nação brasileira. Por esse motivo fora escolhido essa instituição, pelo fato de se preocupar com o bem estar da nação bem como de seus funcionários, para ser analisada e estudada em um projeto de

monográfica a âmbito acadêmico tendo como objetivo medir a qualidade de vida no trabalho oferecida pelo Banco do Brasil a seus funcionários.

O presente autor dessa monografia esteve inserido na organização e acabou participando junto aos funcionários do programa de qualidade de vida oferecido pelo Banco com o intuito de melhorar de melhorar o desempenho no trabalho.

Alguns fatores que serão citados a seguir são de suma importância para se avaliar a qualidade de vida no trabalho, são direitos, e pontos que o Banco oferece aos seus funcionários com o intuito de satisfazê-los e motivá-los.

#### **4.1 Hora Extra**

A hora extra se define como sendo o período que ultrapassa a jornada de trabalho que fora estabelecida no contrato entre a empresa e o funcionário.

O Banco do Brasil S.A adota o sistema de Acordo de Prorrogação de Expediente ou utilização de Horas Extras como obrigatório previsto em lei. Para isso basta o funcionário mediante a autorização prévia de um gerente superior realizar atividades que ultrapassem seu limite de expediente e como consequência disso ser retribuído em seu salário essas horas utilizadas. O banco apenas restringe a quantidade de horas extras utilizadas por funcionário, sendo esta o limite máximo de 02 horas por dia.

#### **4.2 Abonos**

O Banco do Brasil também leva em consideração a utilização de abonos. Abonos são definidos pela ausência do funcionário da organização por motivos de força maior sem qualquer tipo de explicação ou justificativa. Lembrando que cada funcionário tem o limite máximo de cinco abonos por ano. Para a utilização dos mesmos basta ser realizado um pedido formal junto ao sistema de informações do Banco do Brasil, o SISBB no aplicativo de Recursos Humanos.

#### **4.3 Pedido de Adiantamento Salarial – PAS**

Outro benefício oferecido pelo Banco do Brasil aos seus funcionários seria uma espécie de adiantamento de férias. Consiste em um adiantamento do salário que pode ser pago em até de vezes sem juros que serão descontados na folha de pagamento.

#### **4.4 Licença-Prêmio**

Um outro benefício que tem motivado bastante os funcionários seriam as famosas licenças-prêmios. Esse tipo de benefício consiste em uma recompensa ao tempo de trabalho exercido pelos funcionários no Banco, ou seja, depois de cinco anos de trabalho do funcionário, ele adquire um período de descanso referente a 90 dias.

#### **4.5 Capacitações, Palestras e Treinamentos**

Com o intuito de uma maior valorização de seu funcionário, o Banco do Brasil investe no potencial profissionalizante de seus funcionários. Para isso existe um órgão específico dentro do banco chamado GEPES, que significa Gestão de Pessoas. Esse órgão é responsável por designar cursos, palestras, treinamentos para aprimorar os conhecimentos de seus funcionários, trazendo assim motivação para os mesmos e como resultado disso um melhor desempenho para a organização também.

Qualquer funcionário do Banco do Brasil pode realizar esses cursos, para isso somente é necessário uma inscrição prévia junto à GEPES para garantir a vaga nas respectivas atividades.

#### **4.6 Confraternizações**

Sempre que possível o Banco está promovendo confraternizações devido ao reconhecimento de um trabalho, o sucesso de uma equipe, o reconhecimento do funcionário como pessoa, seja por datas comemorativas como aniversário, natal, entre muitos outros motivos, fazendo assim que todos tenham uma melhor integração uns com outros, melhorando assim os relacionamentos e com isso fazendo o funcionário se sentir mais a vontade dentro de empresa e sinta-se motivado a trabalhar.

#### **4.7 Questionário**

Segundo Octavian (2003, p.26):

O questionário apresenta perguntas estruturadas, abertas ou fechadas, auto-explicativas e não precisa da presença de um aplicador. Proporciona um conhecimento genérico sobre o objeto em questão ou por outro lado, o estabelecimento de conceitos gerais. Possibilita a aplicação em vários locais simultaneamente, obedecendo e respeitando só princípios de descentralização das informações.

Para avaliar o nível da qualidade de vida no trabalho no Banco do Brasil, fora elaborado um questionário com 16 perguntas para serem devidamente respondidos por uma população de 50 funcionários, sendo este questionário devidamente autorizado pela gerente responsável pelo setor.

O intuito da pesquisa é levantar dados coletados dos funcionários do Banco do Brasil para que se possa estar analisando a qualidade de vida no trabalho e o programa oferecido na empresa, se está ou não adequado aos padrões de qualidade exigidos pelos funcionários.

Alguns funcionários, por diversos motivos como greve, saúde, férias, viagem à serviço, abonos e outros motivos estiveram impossibilitados de responderem os questionários. Por esse motivo a pesquisa não alcançou 100% dos resultados da amostra.

Foi aplicado um questionário fechado com questões objetivas e de múltipla escolha apresentado a seguir.

#### 4.7.1 Primeira questão

Na primeira questão foram abordados os sexos dos indivíduos. A seguir serão apresentadas figuras para uma melhor visualização dos dados.

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>
Masculino	29
Feminino	21

Quadro 02: Sexo dos indivíduos da primeira questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.



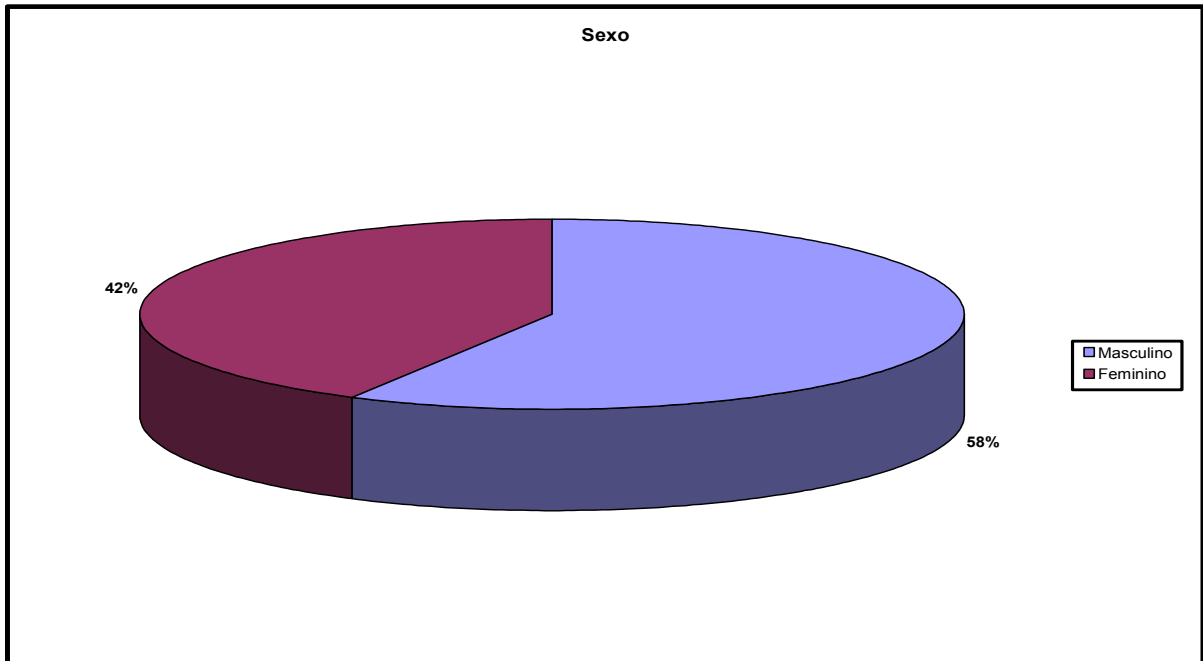


Gráfico 01: Sexo dos indivíduos da primeira questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.2 Segunda questão

Na segunda questão foram abordados os cargos dos indivíduos. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representadas a seguir.

Cargo	Quantidade
Gerente de Área	2
Gerente de Setor	4
Analista A	4
Analista B	8
Assistente A	3
Assistente B	2
Escriturário	13
Outros	14

Quadro 03: Cargo dos indivíduos da segunda questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

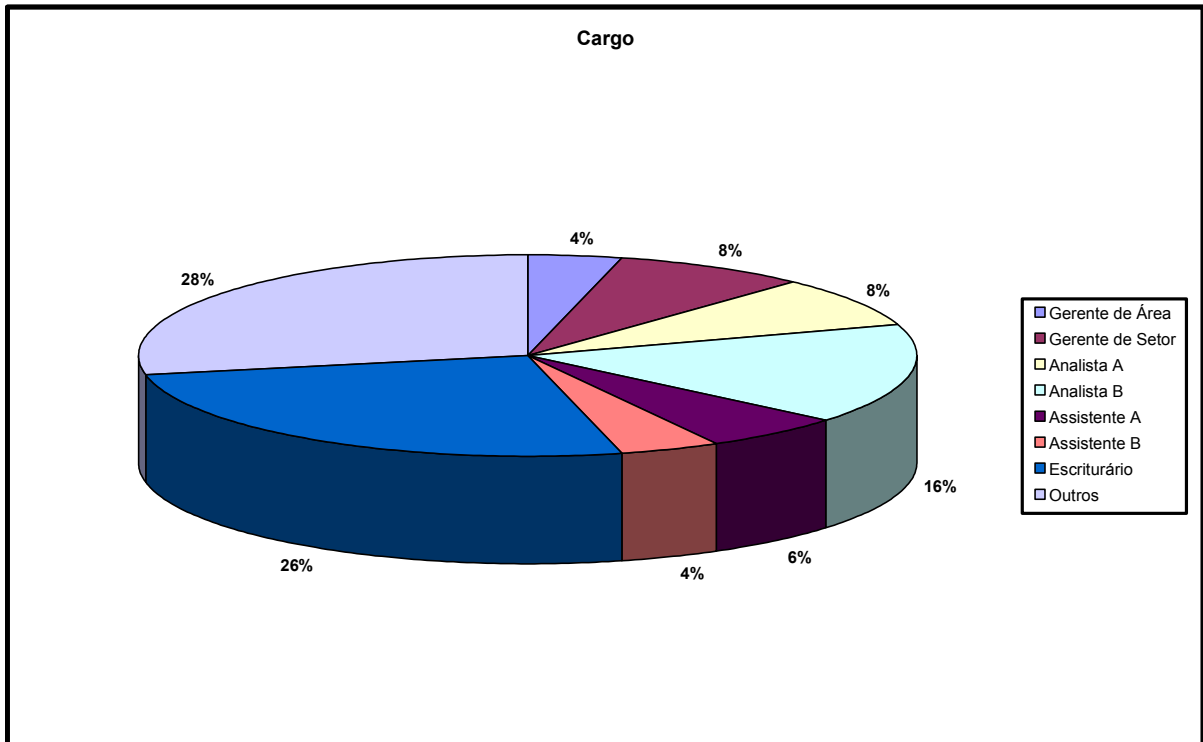


Gráfico 02: Cargo dos indivíduos da segunda questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.3 Terceira questão

Na terceira questão foram abordadas as faixas-etárias dos indivíduos. Para uma melhor visualização dos dados foram representados em figuras, ilustradas a seguir.

Faixa Etária	Quantidade
De 18 a 25 anos	31
De 27 a 35 anos	12
De 36 a 44 anos	5
45 ou mais	2

Quadro 04: Faixa-etária dos indivíduos da terceira questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

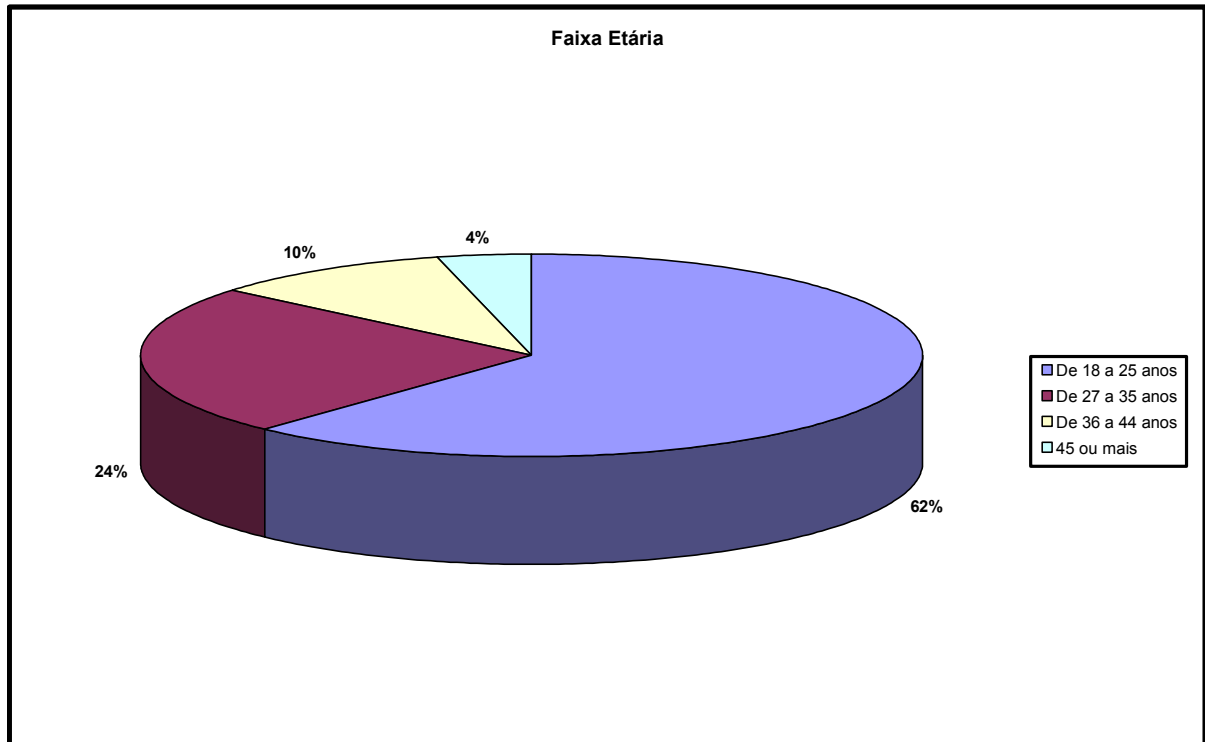


Gráfico 03: Faixa-etária dos indivíduos da terceira questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.4 Quarta questão

Na quarta questão foram abordados os tempos de serviço dos indivíduos. Para uma melhor visualização dos dados fora elaborado figuras representativas, ilustradas a seguir.

Tempo de Serviço	Quantidade
Até 1 ano	19
De 1 a 5 anos	19
De 6 a 10 anos	7
Mais de 10 anos	5

Quadro 05: Tempo de serviço dos indivíduos da quarta questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

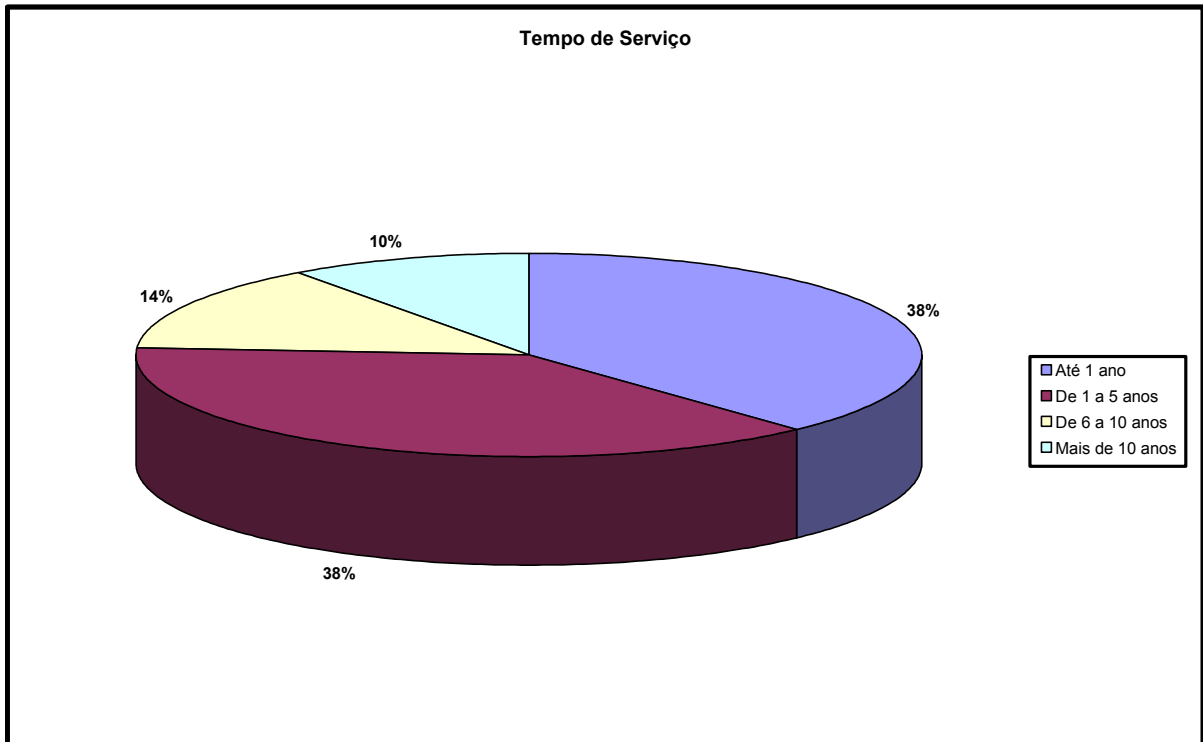


Gráfico 04: Tempo de serviço dos indivíduos da quarta questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.5 Quinta questão

Na quinta questão foi abordado sobre ambiente de trabalho em si, variando desde o grau péssimo até o grau excelente. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Ambiente de Trabalho	Quantidade
Excelente	7
Ótimo	26
Bom	15
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	0

Quadro 06: O ambiente de trabalho dos indivíduos da quinta questão do questionário.  
 Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

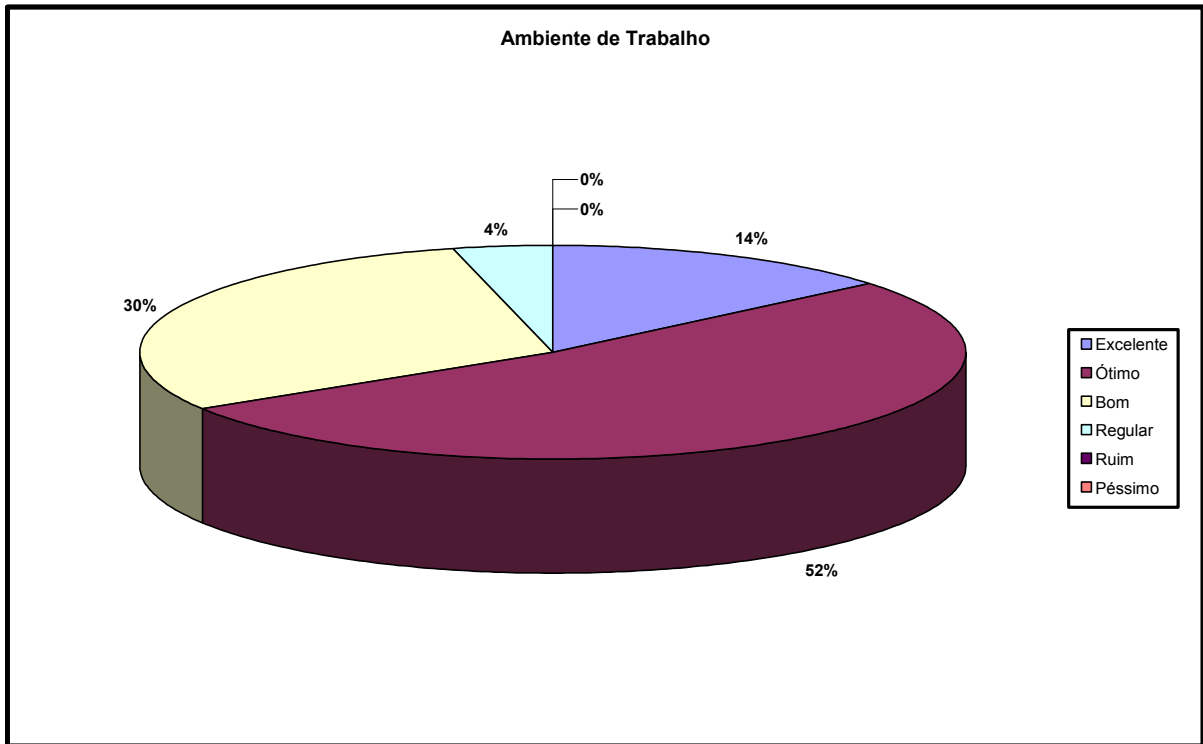


Gráfico 05: O ambiente de trabalho dos indivíduos da quinta questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.6 Sexta questão

Na sexta questão foram abordadas as condições físicas do ambiente de trabalho, envolvendo limpeza, arranjos físicos e tudo aquilo que envolve a parte física da empresa em si. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Condições Físicas do Ambiente de Trabalho	Quantidade
Excelentes	7
Ótimas	20
Boas	15
Regulares	8
Ruins	0
Péssimas	0

Quadro 07: As condições físicas do ambiente de trabalho dos indivíduos da sexta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

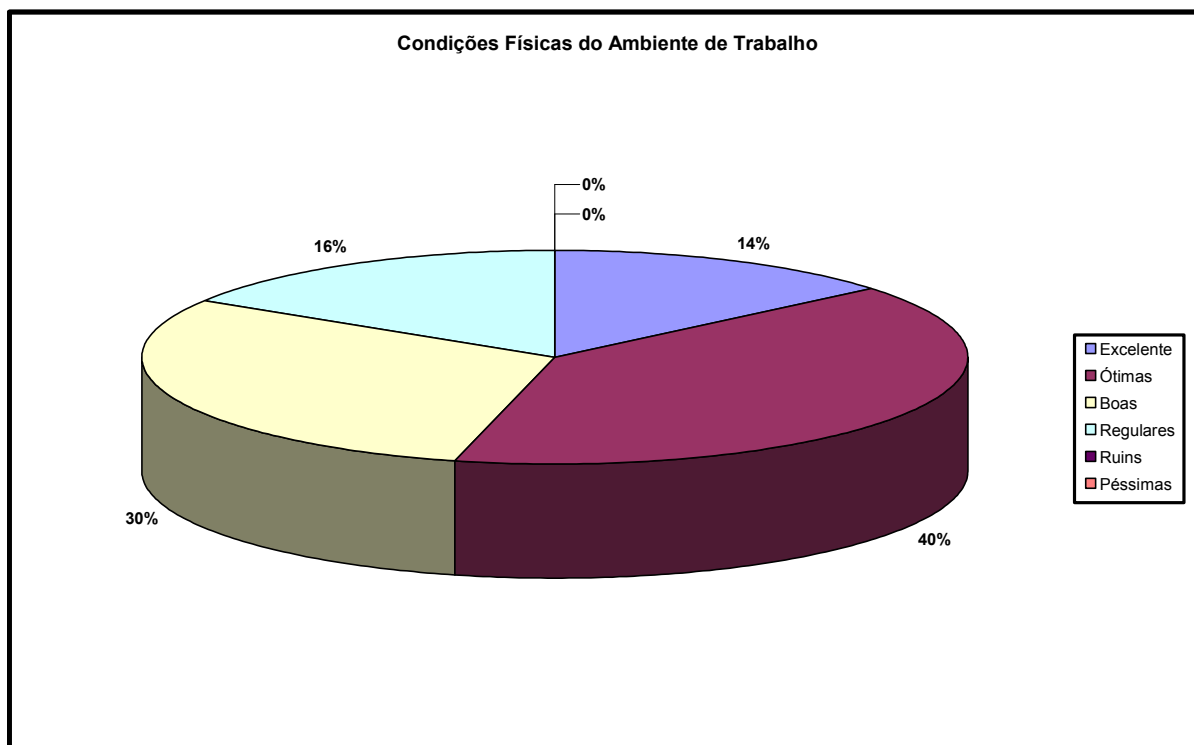


Gráfico 06: As condições físicas do ambiente de trabalho dos indivíduos da sexta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.7 Sétima questão

Na sétima questão os indivíduos foram abordados quanto ao nível de satisfação com o trabalho. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Nível de satisfação com o trabalho	Quantidade
Alto	24
Médio	21
Baixo	5
Totalmente insatisfeito	0

Quadro 08: O nível de satisfação com o trabalho dos indivíduos da sétima questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

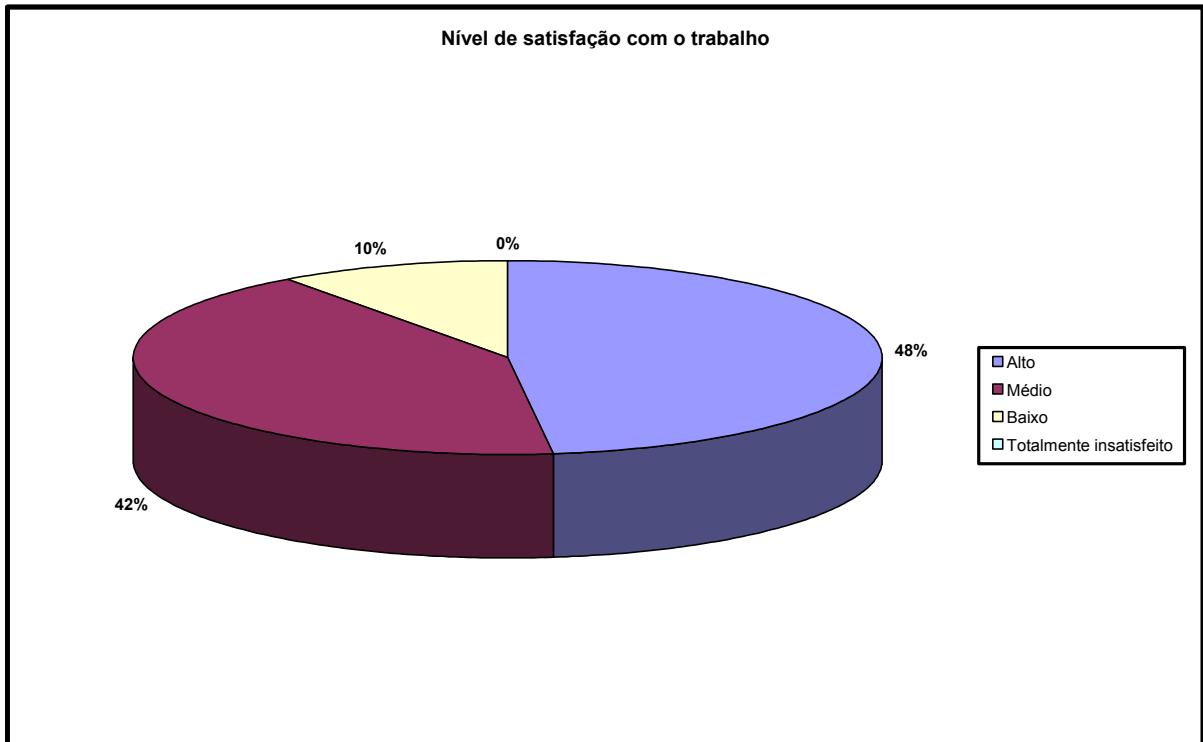


Gráfico 07: O nível de satisfação com o trabalho dos indivíduos da sétima questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.8 Oitava questão

Na oitava questão foi medida a frequência do trabalho em equipe. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Trabalho em equipe	Quantidade
Sempre	20
As vezes	27
Raramente	2
Nunca	1

Quadro 09: A frequência do trabalho em equipe dos indivíduos da oitava questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

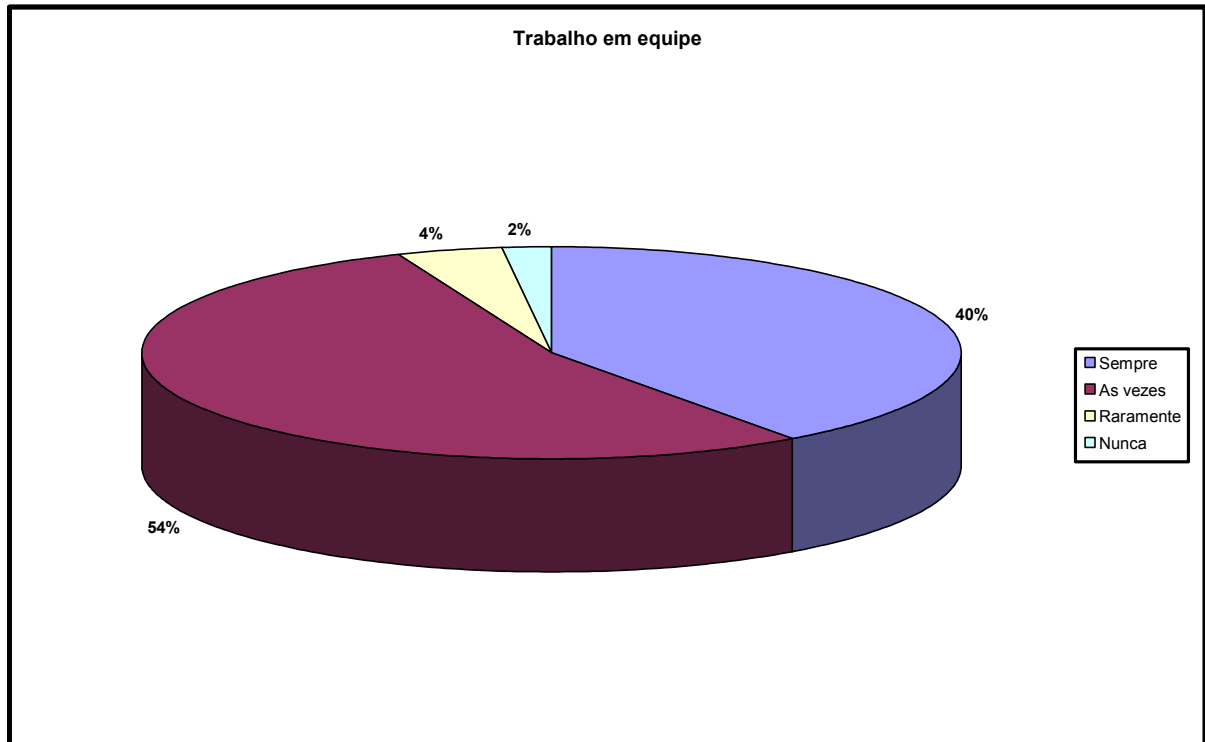


Gráfico 08: A freqüência do trabalho em equipe dos indivíduos da oitava questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.9 Nona questão

Na nona questão foi abordada a valorização do funcionário dentro da organização. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Valorização do funcionário	Quantidade
Sempre	14
As vezes	28
Raramente	7
Nunca	1

Quadro 10: A freqüência da valorização dos funcionários da nona questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.



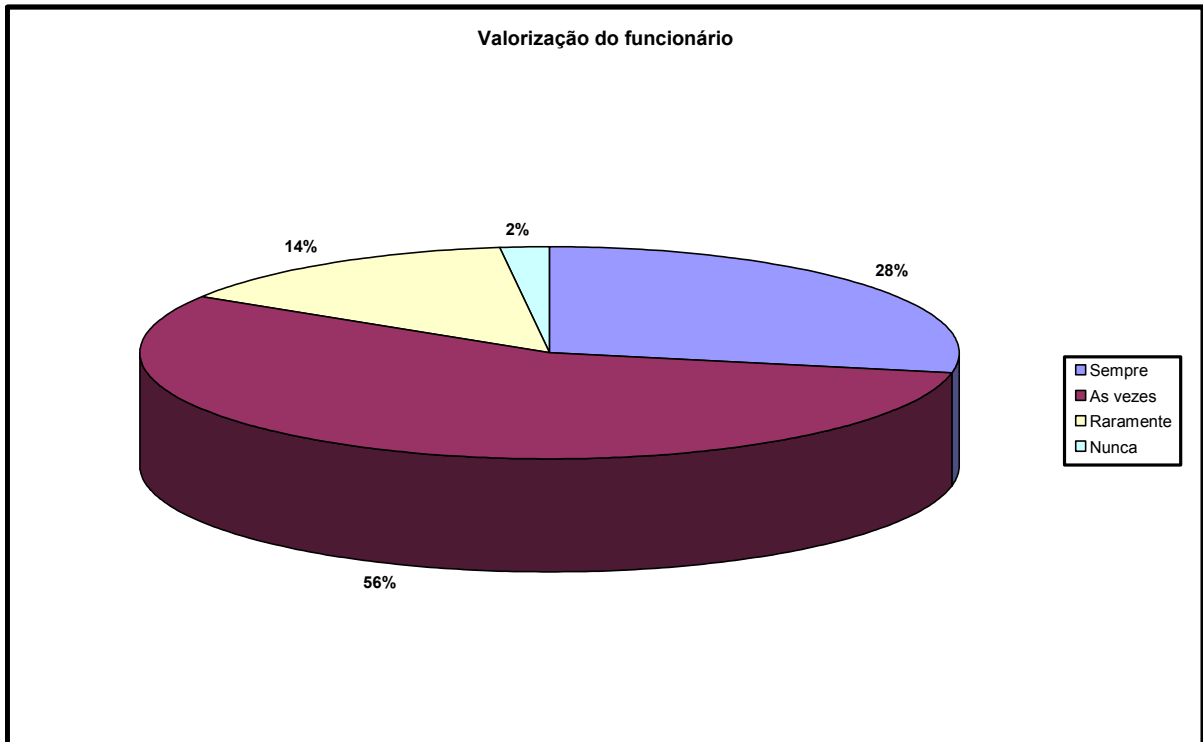


Gráfico 09: A freqüência da valorização dos funcionários da nona questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.10 Décima questão

Na décima questão foi medido o grau de satisfação quanto aos benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil, como vale-alimentação/ vale-refeição, vale-transporte, auxílio doença, entre outros. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Grau de satisfação quanto aos benefícios oferecidos	Quantidade
Alto	14
Médio	22
Baixo	13
Totalmente Insatisfeito	1

Quadro 11: O grau de satisfação dos indivíduos quanto aos benefícios oferecidos, da décima questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

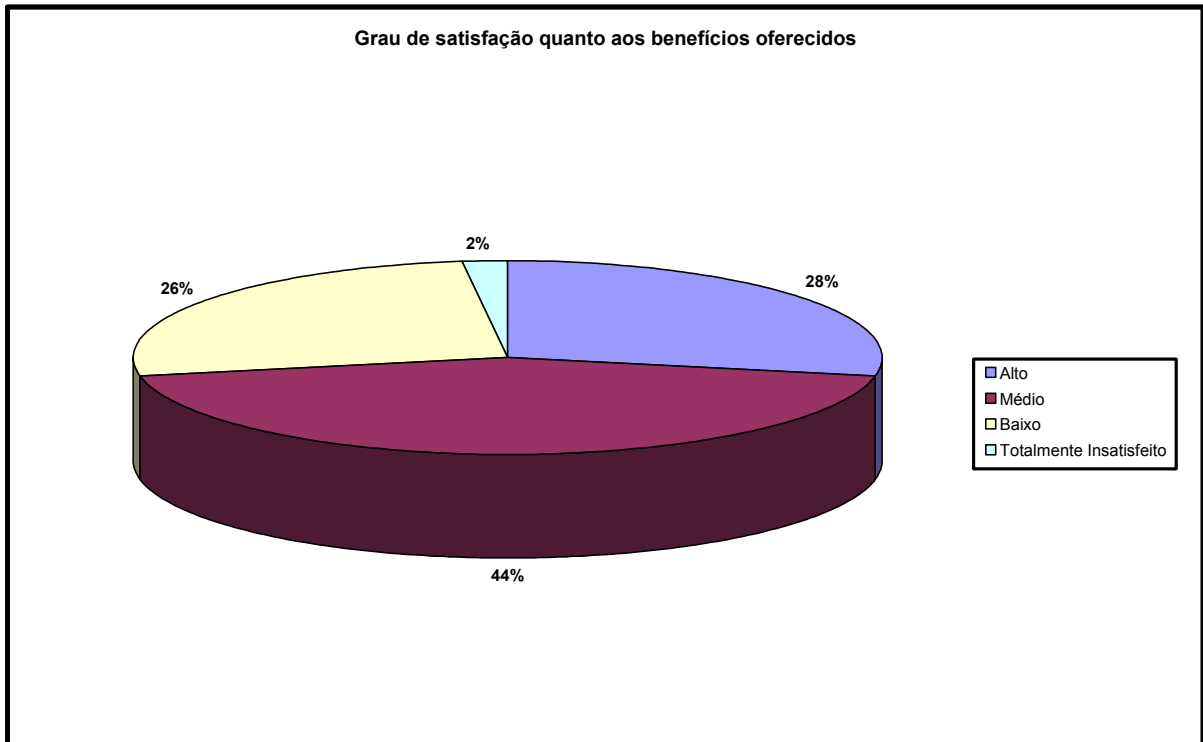


Gráfico 10: O grau de satisfação dos indivíduos quanto aos benefícios oferecidos, da décima questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.11 Décima primeira questão

Na décima primeira questão fora abordado a frequência que ocorre uma capacitação profissional do indivíduo. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Capacitação Profissional	Quantidade
Sempre	18
As vezes	22
Raramente	7
Nunca	3

Quadro 12: A capacitação profissional dos indivíduos da décima primeira questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

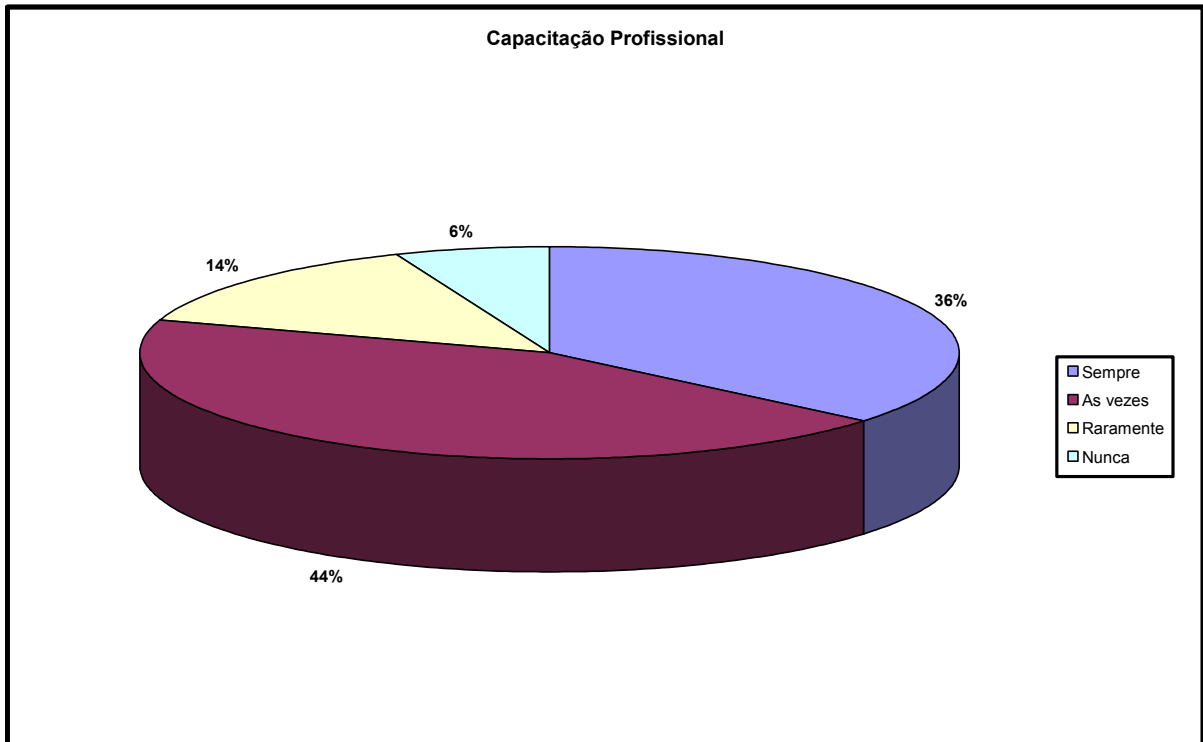


Gráfico 11: A capacitação profissional dos indivíduos da décima primeira questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.12 Décima segunda questão

Na décima segunda questão foi medido o ritmo de trabalho dos indivíduos que trabalham no Banco do Brasil S.A. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Ritmo de trabalho	Quantidade
Excessivo	13
Mediano	27
Relativo	9
Baixo	1

Quadro 13: O ritmo de trabalho dos indivíduos da décima segunda questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

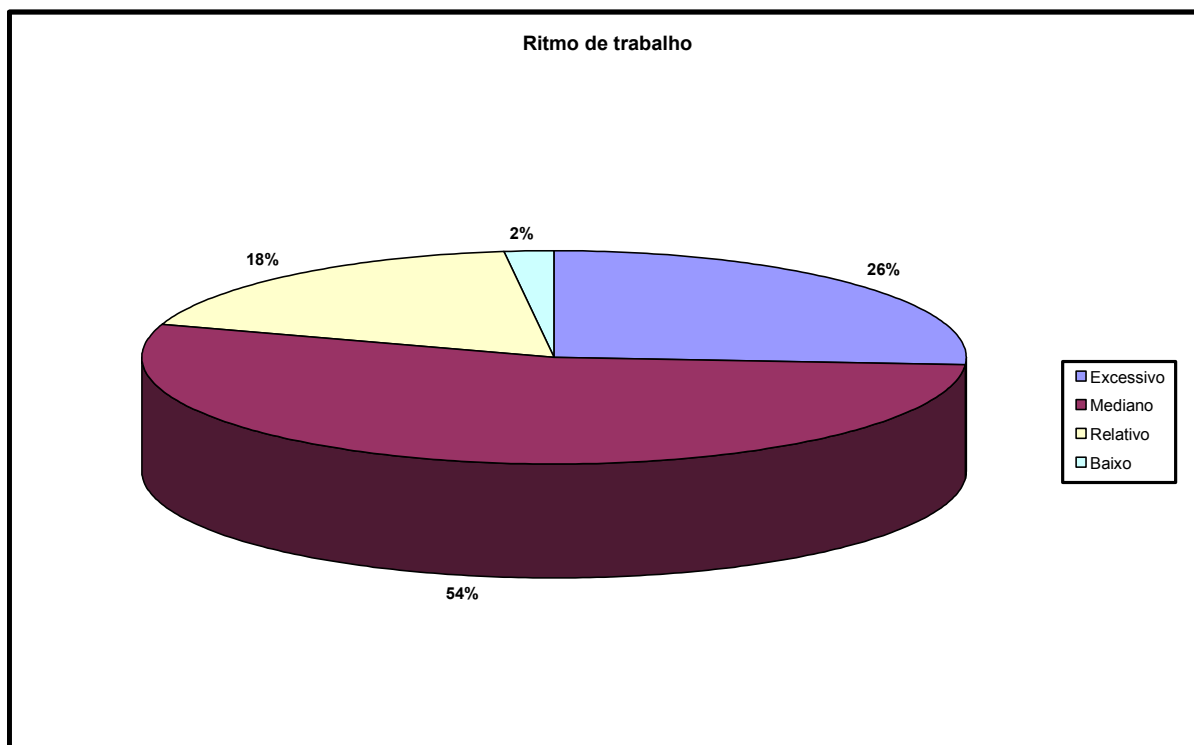


Gráfico 12: O ritmo de trabalho dos indivíduos da décima segunda questão do questionário.  
Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.13 Décima terceira questão

Na décima terceira questão foi medido o grau de complexidade do trabalho dos indivíduos do Banco do Brasil S.A. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Grau de complexidade do trabalho	Quantidade
Alto	6
Médio	36
Baixo	8
Nenhum	0

Quadro 14: O grau de complexidade do trabalho dos indivíduos da décima terceira questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

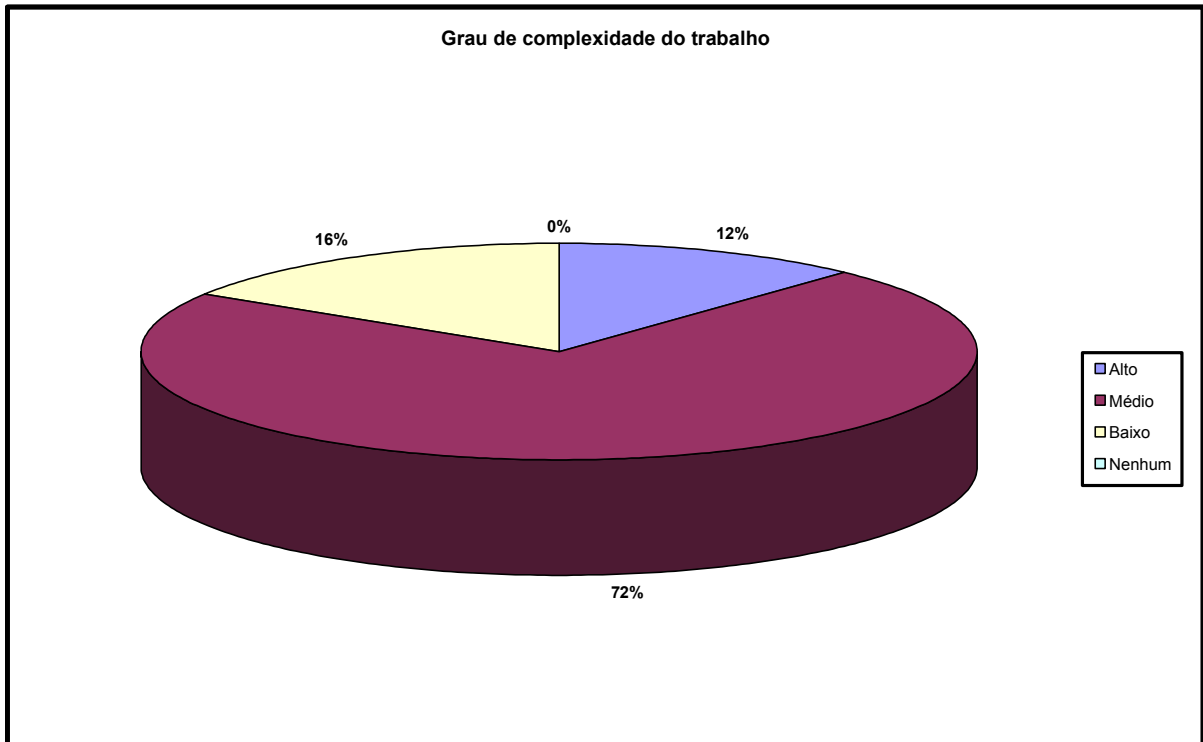


Gráfico 13: O grau de complexidade do trabalho dos indivíduos da décima terceira questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.14 Décima quarta questão

Na décima quarta questão foi medido o grau de responsabilidade do trabalho dos indivíduos do Banco do Brasil S.A. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Grau de responsabilidade do trabalho	Quantidade
Alto	18
Médio	30
Baixo	2
Nenhum	0

Quadro 15: O grau de responsabilidade do trabalho dos indivíduos da décima quarta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

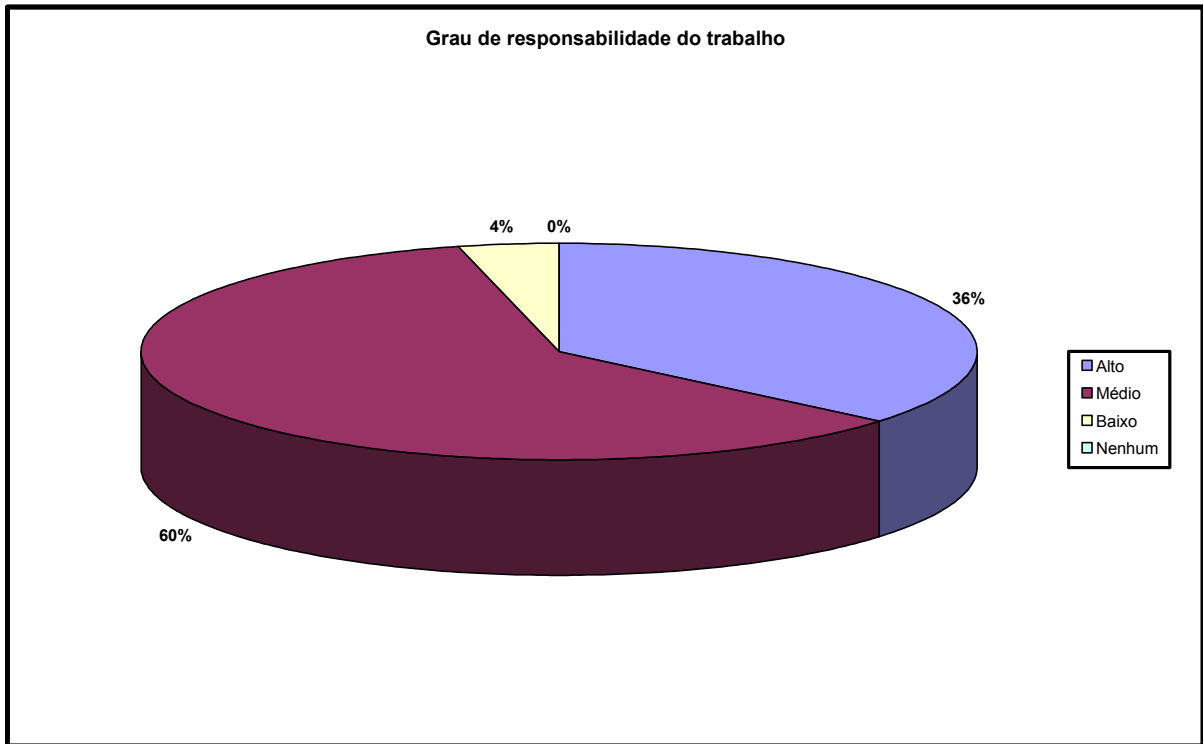


Gráfico 14: O grau de responsabilidade do trabalho dos indivíduos da décima quarta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.15 Décima quinta questão

Na décima quinta questão foi medido o nível das exigências e pressões exercidas pelos superiores sobre indivíduos do Banco do Brasil S.A. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Nível das exigências e pressões	Quantidade
Alta	23
Média	22
Baixa	5
Nunca ocorre	0

Quadro 16: O nível das exigências e pressões exercidas sobre os indivíduos da décima quinta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

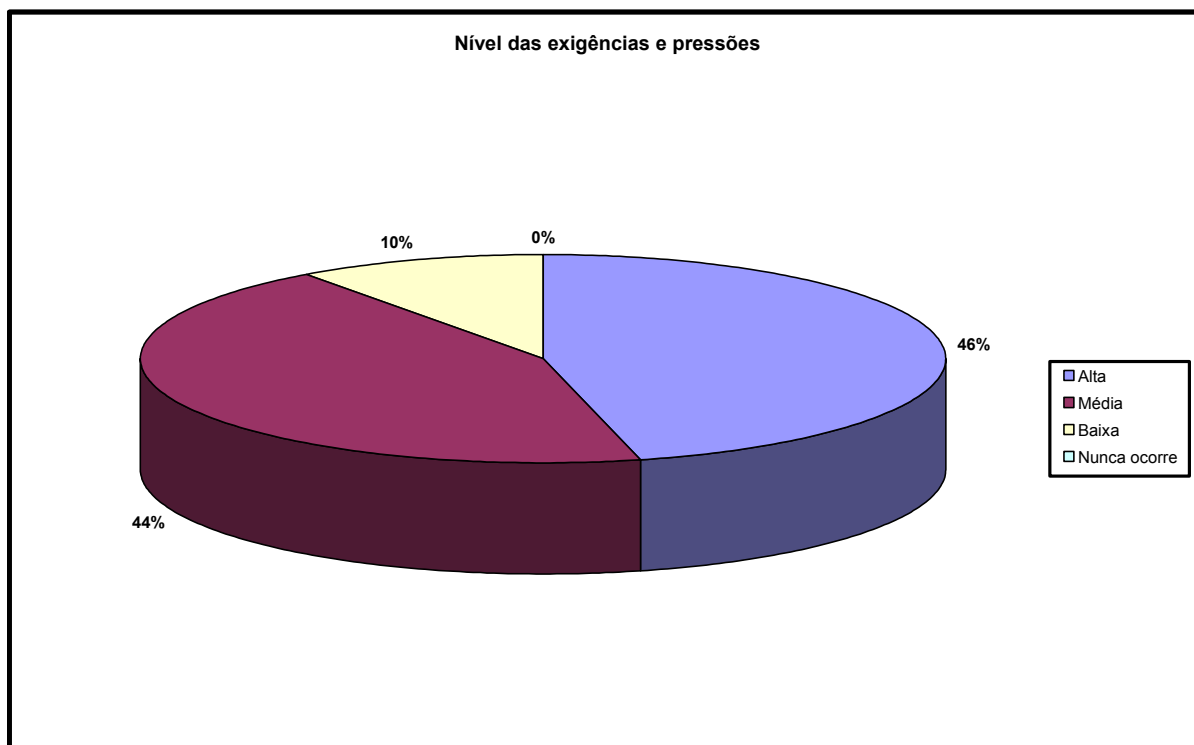


Gráfico 15: O nível das exigências e pressões exercidas sobre os indivíduos da décima quinta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

#### 4.7.16 Décima sexta questão

Na décima sexta questão foi abordado o sintoma que o indivíduo sente com maior frequência em sua vida. Para uma melhor visualização dos dados foram elaboradas figuras representativas, ilustradas a seguir.

Sintoma que sente com maior frequência	Quantidade
Mau humor	8
Insônia	5
Dor de cabeça	19
Dor no estômago	4
Dor nas costas	10
Nenhum	4

Quadro 17: Sintomas sentidos com maior frequência pelos indivíduos da décima sexta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.

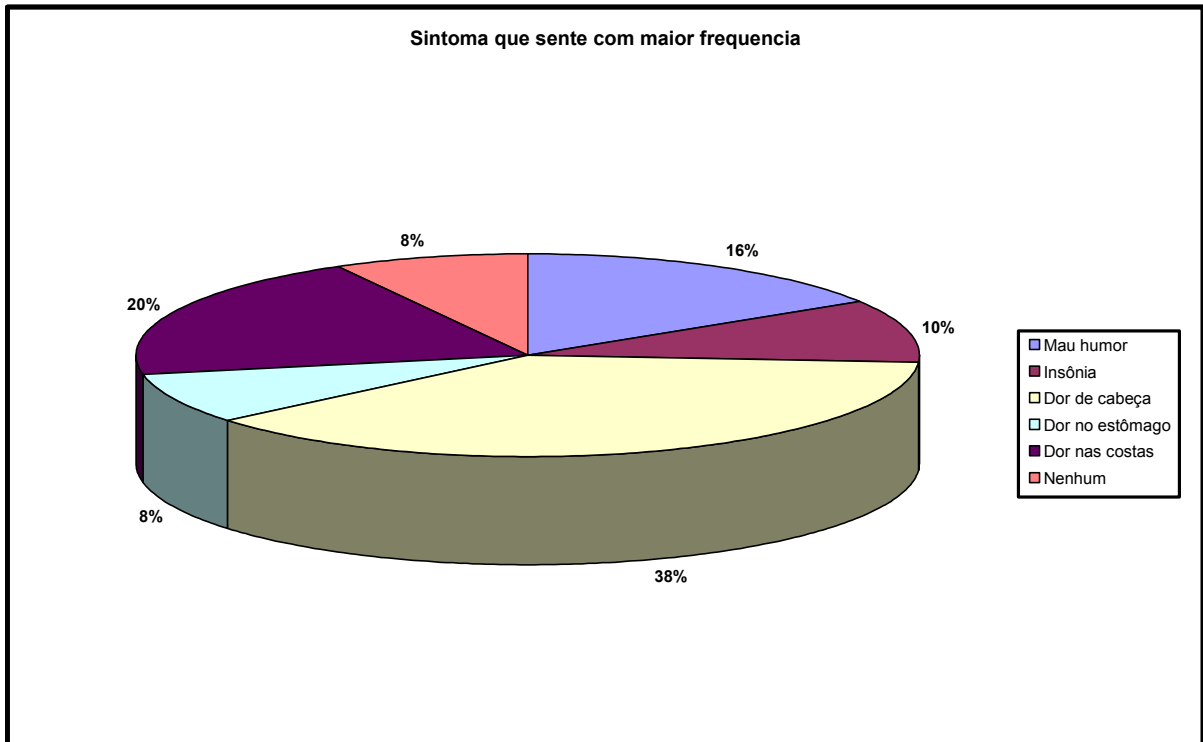


Gráfico 16: Sintomas sentidos com maior frequência pelos indivíduos da décima sexta questão do questionário.

Fonte: Elaborado por MORAIS, Davi Santillo.



## 5 DISCUSSÃO TEÓRICA

Após a aplicação do questionário, pôde-se obter um conhecimento genérico sobre o assunto em questão (OCTAVIAN, 2003), conforme descrito na página 31 dessa monografia. Também junto a análise das respostas obtidas, pôde-se medir o grau de satisfação considerado por cada indivíduo quanto ao programa de qualidade de vida no trabalho – QVT oferecido pelo Banco do Brasil S.A.

O foco do programa de qualidade de vida no trabalho está na geração de uma organização mais humanizada (MORETTI, 2008), conforme descrito na página 23 dessa monografia, aonde o indivíduo passa a ser visto como uma peça importante para a organização. O Banco do Brasil entra então em um projeto que implementa um programa de qualidade de vida para seus funcionários, estagiários, terceirizados e menores aprendizes. O objetivo dessa monografia, como dito anteriormente é identificar e analisar os fatores de qualidade de vida dos indivíduos do Banco do Brasil.

Quanto aos questionários aplicados, foram respondidos em uma proporção semelhante entre 29 indivíduos do sexo masculino (58% da pesquisa) e 21 indivíduos do sexo feminino (42% da pesquisa), conforme descritos na página 31 dessa monografia, com cargos variando hierarquicamente entre 2 Gerentes de Área (4% da pesquisa), 4 Gerentes de Setor (8% da pesquisa); 4 Analistas A (8% da pesquisa), 8 Analistas B (16% da pesquisa), 3 Assistentes A (6% da pesquisa), 2 Assistentes B (4% da pesquisa), 13 Escriturários (26% da pesquisa) e 14 como Outros – incluindo estagiários, terceirizados e menores aprendizes (28% da pesquisa), conforme descritos na página 32 dessa monografia, visto que o quadro de lotação do Centro de Suporte Operacional possui mais indivíduos com cargos menores hierarquicamente. Um fator que dificultou na aplicação do questionário foi o difícil acesso aos indivíduos com um cargo alto. Constata-se que a maioria possui uma faixa etária relativamente baixa entre 31 indivíduos que possui de 18 a 25 anos (62% da pesquisa), conforme descrito na página 33 dessa monografia, e um menor tempo de serviço, com 19 indivíduos que possui de até um ano (38% da pesquisa) e 19 indivíduos que possui de 1 a 5 anos (38% da pesquisa), conforme descrito na página 34 dessa monografia. Visto que nesse caso alguns indivíduos encontravam-se viajando, outros de abono, licenças, a maioria em manifestações de greve,

ficando assim essa classe inferior que são os estagiários, terceirizados, menores aprendizes e escriturários.

Dos resultados obtidos quanto ao ambiente de trabalho, a maioria disse ser ótimo e excelente o ambiente de trabalhando que estão inseridas, somando assim uma margem de 33 indivíduos (66% da pesquisa), conforme descrito na página 35 dessa monografia. Também a maioria considera as condições de trabalho entre boas e excelentes somando uma margem de 42 indivíduos (84% da pesquisa), conforme descrito na página 36 dessa monografia. Essa maioria demonstra estar bastante satisfeita com o trabalho, aonde 45 indivíduos (90% da pesquisa) classificam entre médio e alto o nível de satisfação com o trabalho, conforme descrito na página 37 dessa monografia. Como citado anteriormente, especificamente na página 25, “as pessoas tendem a agir conforme o nível de satisfação de suas necessidades” (MORETTI, 2003).

Os resultados demonstram uma grande participação das pessoas em trabalho de equipes, somando uma margem de 47 indivíduos (94% da pesquisa) dos indivíduos que alegam sempre ou às vezes ocorrerem trabalhos em equipe, conforme descrito na página 38 dessa monografia.

O resultado de valorização do funcionário não foi tão satisfatório, uma vez que deixou a desejar, onde uma margem de 35 indivíduos (70% da pesquisa) indica que às vezes ou raramente ocorre a valorização do funcionário, conforme descrito na página 39 dessa monografia. Também nota-se uma certa insatisfação quanto aos benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil, somando assim uma margem de 35 indivíduos (70% da pesquisa) que os consideram de médios a baixos, conforme descritos na página 40 dessa monografia.

Mais da metade, 29 indivíduos (58% da pesquisa) alegam às vezes ou raramente haver uma capacitação profissional por parte da instituição organizacional, conforme descrito na página 41 dessa monografia. O que demonstra uma certa insatisfação da parte dos indivíduos que trabalham no Banco do Brasil.

Quanto ao grau de complexidade do trabalho exercido, uma margem de 42 indivíduos (84% da pesquisa) alega ser entre médio e alto, conforme descrito na página 43 dessa monografia, e que gera um certo desestímulo para o indivíduo. Também uma margem de 48 indivíduos (96% correspondente) alega que seu trabalho exige um grau de responsabilidade de médio a alto, conforme descrito na página 44 dessa monografia, e assim gerando um maior estresse da parte do

indivíduo. Conforme descrito na página 20 dessa monografia, esse estresse tem sido adotado como explicação para todos os tipos de males (FIORELLI, 2003).

Sobre a parte das pressões exercidas pelos superiores, fica claro que a grande maioria, 45 indivíduos (média /alta) - (90% da pesquisa) se sentem muito pressionados pelos superiores, conforme descrito na página 45 dessa monografia. Conforme dito na página 21 dessa monografia, uma pessoa que é exigente em excesso tem mais chance de se sentir sobre pressão, e isso acaba refletindo nas relações com seus respectivos colegas de trabalho (MARKHAM, 1989).

Como resultado de tudo isso, acaba-se gerando sintomas que são prejudiciais ao desempenho do indivíduo no trabalho. Conforme citado na página 22 dessa monografia, esses sintomas são seguidos de uma espécie de esgotamento físico (FRANÇA, 2003). O que mostra nos resultados é que, 46 indivíduos (92% da pesquisa) apresentam algum sintoma prejudicial à saúde, conforme descrito na página 46 dessa monografia, e como consequência disso, acaba afetando ao desempenho do indivíduo na organização.

Por resultado final nota-se que o programa de qualidade de vida no Banco do Brasil ainda deixa muito a desejar, precisando ser melhorado em vários aspectos no que tange uma maior valorização do indivíduo. O verdadeiro significado da qualidade de vida no trabalho tem sido substituído pelo intuito da produtividade, conforme citado na página 18 dessa monografia, o sentido da QVT é voltado ao respeito e não a produtividade, em outras palavras, ao humanismo e não eficiência (MORETTI, 2003).

É importante destacar que somente os funcionários do Banco do Brasil têm direito a usufruir do programa de qualidade de vida no trabalho por completo, devido aos cortes de custos e despesas por parte da organização, deixam de fora muitos benefícios aos estagiários, contratados e terceirizados, bem como os menores aprendizes. O qual, na minha opinião é uma política errada que o Banco adota, pois não está valorizando assim o corpo organizacional como um todo e sim em partes. Como consequência disso, essa classe desfavorecida acaba ficando desmotivada e gerando uma menor produtividade em seus trabalhos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do embasamento teórico apresentado, pode-se verificar que a qualidade de vida no trabalho é relativamente importante no ambiente de trabalho, pois visa uma maior humanização do indivíduo e como resultado, o indivíduo se torna mais produtivo. Logo, em resposta ao problema apresentado pode-se dizer que qualidade de vida no trabalho é sim um fator determinante para a produtividade dos funcionários do Banco do Brasil. Os objetivos que foram traçados nessa monografia foram atingidos e realizados através de pesquisas a partir do embasamento teórico e com a aplicação dos questionários, onde se pode enfim medir o nível de qualidade de vida no trabalho oferecido pelo Banco do Brasil a seus funcionários, cujos resultados foram negativos quanto ao programa oferecido pela empresa.

Pode-se observar a preocupação da organização em relação à saúde física e mental dos indivíduos que ali trabalham, porém tem privilegiado alguns e deixado de lado outros. Nota-se através de uma observação pessoal que o Banco do Brasil tem crescido bastante em seu programa de qualidade de vida no trabalho, reflexo disso é o aumento constante da produtividade de seus indivíduos, porém ainda existem alguns fatores a serem melhorados. Ficou evidente que o fator mais desejado entre os indivíduos que ali trabalham seria uma maior valorização do ser humano, uma maior atenção voltada para o indivíduo, passando a vê-los como pessoas que possuem sentimentos.

Nota-se, através da pesquisa, que ainda existe uma parcela grande de indivíduos insatisfeitos com o programa. Alguns fatores são essenciais para que se possa reverter o problema, como a implantação igualitária do programa a todos os indivíduos que trabalham no Banco do Brasil, pois diminuiria notavelmente o nível de insatisfação por parte dos indivíduos que ali trabalham; outro fator seria realizar uma maior orientação aos superiores quanto a importância de se valorizar seus subordinados, mostrando para eles os futuros resultados a serem obtidos. Percebe-se a carência de elogios aos indivíduos por parte dos superiores. Conforme dito na página 16 dessa monografia, a qualidade está ligada a um estado de espírito, isso implica que devemos estar abertos a novas idéias, a constantes mudanças de comportamento, a aceitação de críticas, com o intuito de querer se aperfeiçoar e com isso melhorar o desempenho na organização (ANDRADE, 2003).

Portanto, o estudo de caso foi importante, pois se pôde identificar a necessidade da valorização do ser humano, e uma maior atenção voltada aos indivíduos que trabalham no Banco do Brasil. Nota-se então que a qualidade de vida no trabalho é essencial para os indivíduos que ali trabalham.

Implantando melhorias para o programa o banco só tende a crescer gerando assim um elo entre organização e pessoas, uma harmonia na convivência de ambos e refletindo diretamente no desenvolvimento pessoal e organizacional.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho na graduação*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BANCO DO BRASIL. [Home page]. 2008. Disponível em: <[www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)>. Acesso em: 12 ago, 2008.
- FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 3 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FIORELLI, Joé Osmir. *Psicologia para administradores*, São Paulo: ATLAS, 2003.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas, 2003.
- HDO, Pirâmide da hierarquia das necessidades de Maslow. Disponível em: <<http://www.hdo.com.br/v1/imagens/piramide.gif>>. Acesso em: 18 out, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARKHAM, Úrsula. *Superando o stress*. São Paulo: Best Seller, 1989.
- MORETTI, Silvinha. *Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana*. Disponível em: <[www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf](http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf)>. Acesso em: 05 ago, 2008.
- OCTAVIAN, Rosiu Ovidiu Petre, PAULESCU, Doina, MUNIZ, Adir Jaime de Oliveira. *Estágio Profissional Curricular Supervisionado*. Brasília: UniCEUB, 2003.
- PIRES, Darlene Rodrigues da Costa. *Programa de qualidade de vida no trabalho: uma experiência em uma instituição pública do distrito federal*. 2003. Monografia (Pós – Graduação em Administração) – Associação de Ensino Unificado do Distrito Federal.
- ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Fortaleza: Vozes, 1994.
- SUCESSO, E. de P. Bom. *Trabalho e qualidade de vida*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.
- VIANNA, Ilca Oliveira. *Metodologia do Trabalho Científico: um enfoque didático da produção científica*. São Paulo: EPU, 2001.

## Apêndice

Este questionário tem por finalidade colher dados e informações necessárias para um projeto de pesquisa monográfica em âmbito acadêmico, tendo como foco principal o tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

**01. Sexo:**

- Masculino  
 Feminino

**02. Cargo:**

- Gerente de Área       Analista A       Assistente A       Escriturário  
 Gerente de Setor       Analista B       Assistente B       Outros

**03. Faixa etária:**

- De 18 a 25 anos       De 36 a 44 anos  
 De 27 a 35 anos       45 ou mais

**04. Tempo de serviço:**

- Até 1 ano       De 6 a 10 anos  
 De 1 a 5 anos       Mais de 10 anos

**05. Ambiente de trabalho:**

- Excelente       Bom       Ruim  
 Ótimo       Regular       Péssimo

**06. Condições físicas do ambiente de trabalho:**

- Excelentes       Boas       Ruins  
 Ótimas       Regulares       Péssimas

**07. Nível de satisfação com o trabalho:**

- Alto       Baixo  
 Médio       Totalmente insatisfeito

**08. Trabalho em equipe:**

- Sempre       Raramente  
 As vezes       Nunca

**09. Valorização do funcionário:**

- Sempre       Raramente  
 As vezes       Nunca

**10. Grau de satisfação quanto aos benefícios oferecidos:**

- Alto                       Baixo  
 Médio                     Totalmente insatisfeito

**11. Capacitação Profissional:**

- Sempre                     Raramente  
 As vezes                 Nunca

**12. Ritmo de trabalho:**

- Excessivo                 Relativo  
 Mediano                 Baixo

**13. Grau de complexidade do trabalho:**

- Alto                       Baixo  
 Médio                     Nenhum

**14. Grau de responsabilidade do trabalho:**

- Alto                       Baixo  
 Médio                     Nenhum

**15. Nível das exigências e pressões:**

- Alta                       Baixa  
 Média                     Nunca ocorre

**16. Sintoma que sente com maior freqüência**

- Mau humor               Dor de cabeça               Dor nas costas  
 Insônia                     Dor no estomago             Nenhum