

Estudo da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho com colaboradores bancários

Rúbia Carla Maier¹

Guataçara dos Santos Junior²

João Luiz Kovaleski³

Resumo

O presente estudo tem por objetivo realizar uma análise preliminar sobre qualidade de vida (QV) e qualidade de vida no trabalho (QVT) dos bancários de uma agência na cidade de Ponta Grossa - PR, evidenciando a importância de ambos na vida de cada indivíduo. Trata-se de um estudo, onde foram utilizados para a coleta de dados os seguintes instrumentos: um para a QV, o WHOQOL-100 e outro para análise da QVT, de acordo com o modelo teórico proposto por Walton. Os instrumentos foram aplicados simultaneamente aos funcionários da agência escolhida. Verificou-se que tanto a qualidade de vida como a qualidade de vida no trabalho obtiveram médias satisfatórias, porém algumas medidas devem ser tomadas, no intuito de melhoras tanto no aumento da produtividade como na satisfação e motivação destes colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida (QV); Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Instrumento WHOQOL; Modelo de Walton

Recebimento: 11/2/2011 - Aceite: 9/5/2012

¹ Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil (2012). Professora do Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais - CESCAGE e da Faculdade de Arapoti - ULT/FATI. End: Av. Sete de Setembro, 3165 - Rebouças CEP 80230-901 - Curitiba - PR - Brasil. E-mail: rubiacmaier@yahoo.com.br.

² Doutor em Ciências Geodésicas pela Universidade Federal do Paraná, Brasil (2005). Professor na Universidade Tecnológica Federal do Paraná. E-mail: guata@utfpr.edu.br.

³ Doutor em Instrumentação Industrial pela Université de Grenoble I (Scientifique Et Medicale - Joseph Fourier) (1992). Professor associado da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. E-mail: kovaleski@utfpr.edu.br.

Study of quality of life and quality of work life with banking employees

Abstract

This study aims to conduct a preliminary analysis about quality of life (QL) and quality of work life (QWL) of a banking agency in the city of Ponta Grossa - PR, highlighting the importance of both the life of every individual. This is a study where they were used for data collection instruments: one for the QL, the WHOQOL-100 and one for analysis of QWL, according to the theoretical model proposed by Walton. The instruments were simultaneously applied to employees of the selected agency. It was found that the quality of life and quality of work life averages obtained satisfactory, but some measures should be taken in order to improvements in both productivity growth and the satisfaction and motivation of employees.

Keywords: Quality of Life (QL); Quality of Work Life (QWL); WHOQOL; Model Walton

Introdução

A época em que vivemos está caracterizada pelo desenvolvimento e pela maior preocupação com o ser humano no ambiente de trabalho. Com o desenvolvimento industrial, o homem deixa de ser visto como uma máquina, numa concepção que se voltava apenas para a produtividade em condições desumanas, passando a ser visto com outros olhos, sendo evidente o trabalho das empresas em manter a satisfação é o bom desempenho de seus colaboradores.

Segundo Picarelli (2002), as empresas entenderam que os aspectos mais relevantes de todas as suas estratégias, aqueles que de fato geram um diferencial competitivo, são relacionados às pessoas. Este assunto vem sendo discutido pelos gestores e por vários autores que trabalham nesta área, onde a preocupação com o capital humano faz-se necessário, sendo importante focar a qualidade de vida no trabalho (QVT), pois segundo Davis e Newstrom (2004) ela produz um ambiente de trabalho mais humanizado. A idéia é que os trabalhadores são recursos humanos que têm que ser desenvolvidos e não simplesmente usados.

É no trabalho que as pessoas passam a maior parte de suas vidas, o qual pode refletir negativamente, fazendo as pessoas adoecerem em função das atividades por ela desenvolvidas, ou com que se privem do lazer e acabam sendo vítimas de várias doenças decorrentes do *stress* no trabalho. Para Shinyashiki (2002) as pessoas não conseguem equilibrar trabalho e vida pessoal, pensam somente em sucesso e se esquecem de ser felizes.

Com a implementação de ações e programas de qualidade de vida, as empresas conseguirão diminuir alguns problemas como: o absenteísmo, *turnover*, problemas de saúde, acidentes de trabalho e segurança. Proporcionando um ambiente de trabalho saudável, clima organizacional propício ao bem estar, satisfação e a motivação dos colaboradores. Para Davis e Newstrom (2004), a proposta básica da QVT é desenvolver ambientes de trabalho tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização.

Tendo em vista os benefícios proporcionados pela qualidade de vida (QV) e pela qualidade de vida no trabalho (QVT); este estudo tem como objetivo realizar uma análise preliminar sobre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de colaboradores bancários de uma agência situada na cidade de Ponta Grossa no Paraná, verificando qual a situação atual destes colaboradores.

Justifica-se pelo fato do setor bancário ser considerado gerador de vários problemas decorrentes do *stress* e outras doenças ocupacionais como a LER/DORT, e às mudanças que ocorreram no decorrer dos anos,

proporcionados pela tecnologia e automação. Perfetto e Beraldo (2008) relatam que diante da brutal situação de desemprego decorrente do fechamento de número tão significativo de postos de trabalho, é plausível pensar que os bancários estão trabalhando em um ambiente nocivo ao bem-estar e à qualidade de vida. O mesmo autor Perfetto e Beraldo (2008) completa que o setor bancário é conhecido como o ambiente com maior número de pessoas expostas ao *stress*.

Escolheu-se para este estudo uma agência bancária na cidade de Ponta Grossa no Paraná, devido à acessibilidade para a coleta dos dados. Realizou-se a pesquisa com os 28 funcionários da agência, para isso procurou-se um instrumento que melhor avaliasse a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho. Adotaram-se como instrumentos: para a QV, o WHOQOL-100 desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde; e para a QVT, uma adaptação do modelo proposto por Walton.

Revisão de Literatura

Muito se fala nas empresas em qualidade, seja nos produtos oferecidos, nos serviços prestados ou nos processos desenvolvidos. São vários os programas que visam a qualidade total, demonstraremos neste estudo a qualidade baseada na vida das pessoas, seja no seu ambiente de trabalho ou fora, nos seus momentos de tempo livre e lazer.

Qualidade de Vida - QV

A qualidade de vida vem assumindo importância cada vez maior e está sendo foco de vários estudos, principalmente relacionados à qualidade de vida no trabalho. Segundo Limongi-França (2008) isto se deve a nova realidade social, com o aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável.

Para Minayo et. al (2000), a qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial

O grupo de Qualidade de Vida, da divisão de saúde mental da Organização Mundial da Saúde (OMS), definiu qualidade de vida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. (WHOQOL GROUP, 1998).

Minayo et al. (2000) argumenta que o mínimo que se pode falar em qualidade de vida diz respeito à satisfação das necessidades mais elementares como: alimentação, água potável, habitação, trabalho, educação, saúde e lazer.

Devido à acirrada concorrência, a exigência por profissionais qualificados, as pressões por produtividade com metas excessivas, têm prejudicado a saúde e a vida das pessoas. Shinyashiki (2002) fala que viver somente para o trabalho, em um regime de competição eterna, está custando um preço altíssimo, sendo chocante a quantidade de doenças que se contrai devido ao estilo de vida incapacitando o indivíduo de ser feliz.

Qualidade de Vida no Trabalho- QVT

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo empregado e debatido por muitas empresas como um diferencial estratégico. Para Rodrigues (2008), “a QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, às vezes apresentada com outros títulos, mas sempre voltada para trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador ao executar suas tarefas”.

De acordo com Walton (1973), a insatisfação com a vida profissional é um problema que afeta quase todos os trabalhadores, em um momento ou outro, isso independe de sua posição ou *status*. Os gerentes buscam reduzir a insatisfação com o trabalho em todos os níveis organizacionais, inclusive os seus próprios.

Segundo Limongi- França (2008), as definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança, até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras.

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho vem sendo estudada por vários autores e implantada por gestores em muitas organizações. Limongi- França e Zaima (2002) dizem, “a verdadeira administração pressupõe que para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho”. Onde, segundo o mesmo autor Limongi- França e Zaima (2002), condições de vida no trabalho através da gestão de qualidade de vida no trabalho, significam boas praticas laborais, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas.

Os programas de QVT conforme Davis e Newstrom (2004), em geral enfatizam o desenvolvimento das habilidades dos funcionários, a redução do

estresse ocupacional e o desenvolvimento de relações de mão de obra e gerência mais cooperativas.

Segundo Shinyashiki (2002), para que a empresa possa proporcionar o equilíbrio, entre o trabalho e vida pessoal de seus colaboradores, é importante que todas as partes estejam comprometidas, sem compromisso essas ideias não passam de sonhos escritos na missão das empresas.

Atualmente, percebe-se a preocupação das empresas com o ambiente de trabalho e com o clima organizacional, pois sabe que assim será mais valorizada por seus funcionários e até mesmo por seus clientes.

A Relação entre QV e QVT

A preocupação com a qualidade de vida das pessoas assim como da organização em proporcionar qualidade de vida no ambiente de trabalho vem sendo discutida por muitos pesquisadores e gestores como um diferencial nas organizações. A abordagem em torno do tema QV e da QVT, vêm sendo tratada em muitos estudos levando em consideração sua relação.

Segundo Detoni (2001), a atividade humana, seja no trabalho ou na vida profissional, está intimamente relacionada com as condições de vida, envolve a habitação, transporte, educação, saúde e o próprio trabalho. E as condições de vida estão afetadas pela condição de trabalho.

O quadro 1, a seguir, traz as colocações de alguns pesquisadores sobre esta relação.

Quadro 1: Autores que defendem a idéia de relação entre QV e QVT

Autores	Citações
Loscocco e Roschelle (1991)	Propuseram que a qualidade de vida deve ser analisada como a resultante da composição (vida social familiar + realidade do trabalho) e não separadamente.
Grandjean (1998)	“Existem vários levantamentos que dão margem à hipótese que há estreitos laços entre a QVT e a QV em geral”.
Danna e Griffing (1999)	Salientam que “o trabalho e a vida pessoal não são duas coisas separadas, mas domínios inter-relacionados e entrelaçados com efeitos recíprocos um no outro”.
Nahas (2006)	“Pelo menos duas realidades se interpõe em nosso dia-a-dia e podem ser consideradas no estudo da qualidade de vida: a realidade da vida social familiar (aí incluindo o lazer) e a realidade do trabalho”.
Cooper (2005)	Discorre sobre a percepção que os gerentes têm sobre as muitas horas de trabalho onde “69% destes executivos relatam que estas horas prejudicam sua saúde, 77% que afetam de forma adversa seu relacionamento com os filhos, 72% que prejudicam seu relacionamento com seu parceiro”.
Vasconcelos (2008)	Apresentou estudos (DIEGUES, 2004; FRANÇA, 2006 e ARANHA, 2007) e constatou que subir na carreira é terrivelmente devastador a QV e a saúde de homens e também de mulheres.

Fonte: Timossi, 2009, p. 20.

Através deste quadro, fica evidenciada a relação entre QV e QVT, pois a pessoa não pode ser uma na empresa e outra fora. Para Timossi (2009, p. 20) “quando há algum fator, seja na vida pessoal ou na vida profissional, influenciando negativamente, isso reflete nas outras esferas da sua vida, mesmo que a pessoa faça o possível para evitar.”

A autora, Timossi, (2009), conclui que correlacionar a QVT e a QV está de acordo com a premissa atual de gestão de pessoas, pois possibilita avaliar a influência de qualquer critério de QVT sobre a QV geral e também inversamente.

Metodologia

A metodologia aplicada neste estudo caracteriza-se como de natureza aplicada, pois tem por objetivo gerar conhecimento para a aplicação prática. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, porém, possui

também abordagens qualitativas, utilizando como procedimento técnico o estudo de caso. Buscou analisar a Qualidade de vida e a Qualidade de Vida no Trabalho em colaboradores bancários.

Trata-se de um estudo, onde os funcionários foram investigados através da aplicação de dois instrumentos, um para avaliação da QV, o WHOQOL-100 e o outro para a análise da QVT, adaptado do modelo teórico proposto por Walton. Ambos os instrumentos foram aplicados simultaneamente na forma de questionários. A população foi composta por 28 funcionários, de uma instituição bancária da cidade de Ponta Grossa no Paraná, sendo 15 mulheres e 13 homens.

Optou-se por uma amostragem combinada e de conveniência, pois entre os 10 bancos instalados na cidade de Ponta Grossa, foi escolhido um e deste foram entrevistados todos os seus colaboradores.

Para análise dos dados utilizou-se da estatística descritiva, através de estimativas de médias, desvio-padrão e representação gráfica. Na análise exploratória dos dados utilizou-se o *boxplot* (diagramas em caixas) com a finalidade de identificar possíveis colaboradores classificados como *outliers*. Utilizou-se também o *boxplot* com o objetivo de realizar uma comparação e melhor visualização do comportamento dos dados entre os resultados de QV e QVT.

Para avaliar uma possível diferença significativa entre e QV e QVT utilizou-se o teste pareado que compara duas amostras consideradas dependentes. Os cálculos foram realizados utilizando o software Minitab versão 15.

Instrumento utilizado para a análise da Qualidade de Vida

Para a avaliação da QV, foi utilizado neste estudo a aplicação do questionário baseado no modelo proposto pela Organização Mundial da Saúde. A qual, na busca por um instrumento para avaliar a qualidade de vida, que independente da nacionalidade e da cultura que o indivíduo se insere, desenvolveu o WHOQOL-100 (*World Health Organization Quality of Life*).

A versão em português (Brasil) do instrumento foi realizada segundo a metodologia preconizada para a versão, sendo realizado o teste de campo em 300 indivíduos para cada um dos dois instrumentos (WHOQOL-100 e sua versão abreviada o WHOQOL-bref). As características psicométricas preencheram os critérios exigidos: consistência interna, validade discriminante, validade convergente, validade de critério, fidedignidade de teste - reteste. A versão em português deste instrumento foi desenvolvida no Centro WHOQOL para o Brasil, no departamento de Psiquiatria e Medicina

Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sob a coordenação do Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck. (WHOQOL GROUP, 1998).

Trata-se de um instrumento de avaliação composto por 100 questões fechadas, as quais, são seccionadas em 24 grupos de quatro questões cada, que se denomina por facetas, um determinado número de facetas constitui um domínio, o instrumento baseado em 6 domínios:

- 1- Domínio físico;
- 2- Domínio psicológico;
- 3- Nível de independência;
- 4- Relações sociais
- 5- Meio-ambiente e;
- 6- Espiritualidade / religião / crenças pessoais.

Existem no instrumento, quatro perguntas que não fazem parte das facetas e se referem às questões gerais sobre QV.

As respostas das questões estão formuladas para uma escala de respostas do tipo *likert*, composta por cinco elementos e com quatro tipos de escala: de intensidade, de capacidade, de frequência e avaliação.

A seguir, pode se verificar o 6 domínios com as 24 facetas que compõem estes domínios do WHOQOL - 100.

Quadro 1: Domínios e facetas do WHOQOL-100

<p>Domínio I – Domínio físico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dor e desconforto 2. Energia e Fadiga 3. Sono e repouso
<p>Domínio II – Domínio psicológico</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Sentimentos positivos 5. Pensar, aprender, memória e concentração 6. Auto – estima 7. Imagem corporal e aparência 8. Sentimentos negativos
<p>Domínio III – Nível de independência</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Mobilidade 10. Atividade da vida cotidiana 11. Dependência de medicação 12. Capacidade para o trabalho
<p>Domínio IV – Relação sociais</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Relações pessoais 14. Suporte (apoio) social 15. Atividade Sexual
<p>Domínio V – Ambiente</p> <ol style="list-style-type: none"> 16. Segurança física e proteção 17. Ambiente no lar 18. Recursos financeiros 19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade 20. Oportunidade de adquirir novas informações e habilidades 21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer 22. Ambiente físico: (poluição/ ruído/transito/clima) 23. Transporte
<p>Domínio VI - Aspectos espirituais/ religião/ crenças pessoais</p> <ol style="list-style-type: none"> 24. Espiritualidade, religião, crenças pessoais

Fonte: Grupo WHOQOL-100 (1998)

Instrumento utilizado para análise da Qualidade de Vida no Trabalho

Para a avaliação da QVT, foi utilizado o questionário que seguiu o modelo teórico proposto por Walton, onde para Walton (1973), existem oito fatores que afetam a QVT, estes fatores influenciam diretamente o trabalhador.

A escolha deste modelo deve-se, pois os oito critérios abrangem aspectos básicos das situações no trabalho, podendo ser aplicado em

diferentes tipos de organizações. Estes critérios encontram-se no quadro 3, a seguir:

Quadro 3: Critérios de Walton para Qualidade de Vida no Trabalho

Critério	Indicadores	Descrição
Compensação justa e adequada	Salário Jornada de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Referente também à remuneração • Carga horária de trabalho
Condições de trabalho	Ambiente físico Salubridade	<ul style="list-style-type: none"> • No sentido de conforto ergonômico • Ausência de exposição a riscos ocupacionais
Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais	Autonomia Estima Capacitação múltipla Informações sobre o trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Liberdade para tomar decisões • O quanto se sente querido por parte dos colegas • Qualificação específica e geral para o exercício da função • De que forma e em que profundidade se é informado sobre o trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Carreira Desenvolvimento pessoal Estabilidade no emprego	<ul style="list-style-type: none"> • Movimento de ascensão profissional • Melhoria em <i>performance</i> • Risco de demissão
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Habilidade social Valores comunitários	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusão ou Exclusão na empresa • Educação e diplomacia • Valorização das tarefas pela empresa
Cidadania	Direitos garantidos Privacidade Imparcialidade	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamentos, férias, seguros etc. • Não invasão na documentação e decisões • Ausência de subjetividade e decisões objetivas
Trabalho e espaço total de vida	Liberdade de expressão Vida pessoal preservada Horários previsíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Revelação das opiniões • Ausência de interferência na vida pessoal • Uso do tempo pessoal-profissional
Relevância social do trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidade da empresa na comunidade • Preservação ambiental, geração de empregos, metaqualidade

Fonte: Walton (1973)

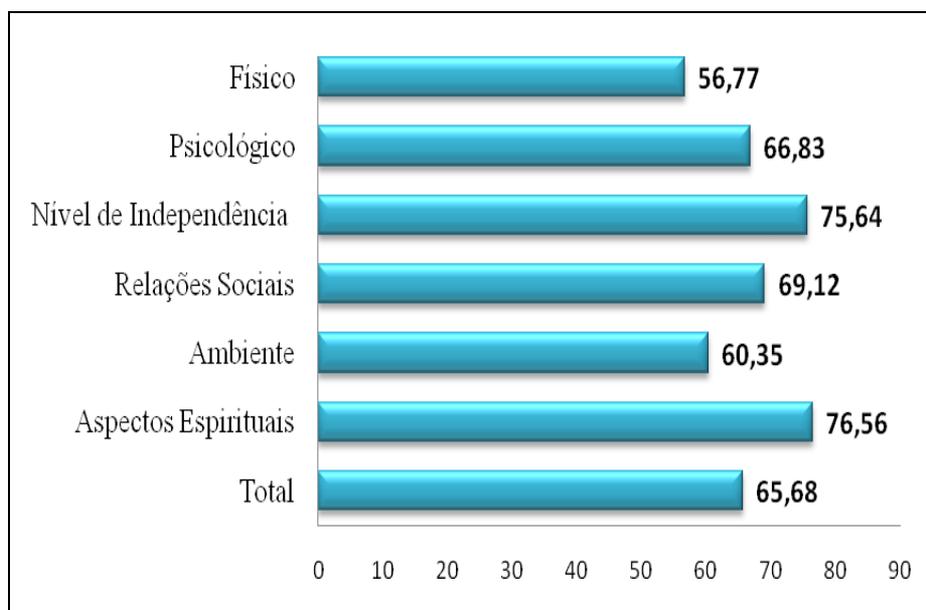
Os critérios não estão em ordem de prioridade, podendo ser arranjados de acordo com a realidade e a importância encontrada em cada tipo de organização, sendo, portanto uma ferramenta bastante flexível para trabalhá-la. O instrumento aplicado constitui-se por 35 questões, as respostas estão formuladas para uma escala de respostas do tipo *likert*.

Apresentação e análise dos dados

Resultados quanto a Qualidade de Vida - QV

Com o estudo, foi possível avaliar a qualidade de vida dos funcionários de uma agência bancária na região de Ponta Grossa, através do WHOQOL-100. A figura 1 mostra as médias obtidas nos domínios do estudo proposto aos bancários, dados representados em escala centesimal.

Figura 1: Índices por domínios referentes à QV



Na análise dos dados quanto a QV, verificaram-se através dos resultados, os fatores que influenciam na QV dos avaliados. Observa-se, em geral, que para a maioria dos domínios apresentou médias satisfatórias.

O domínio que obteve a menor média foi o domínio físico, com 56,77; domínio que trata as questões relacionadas com as facetas: dor e desconforto; energia e fadiga e sono e repouso. Constatou-se, que a faceta

relatada como de maior interferência neste domínio, foi relacionada à dor e desconforto. Os domínios que se apresentaram mais satisfatórios (maiores médias) foram “aspectos espirituais/religião/crenças pessoais” e “nível de independência” com médias 76,56 e 75,64, respectivamente.

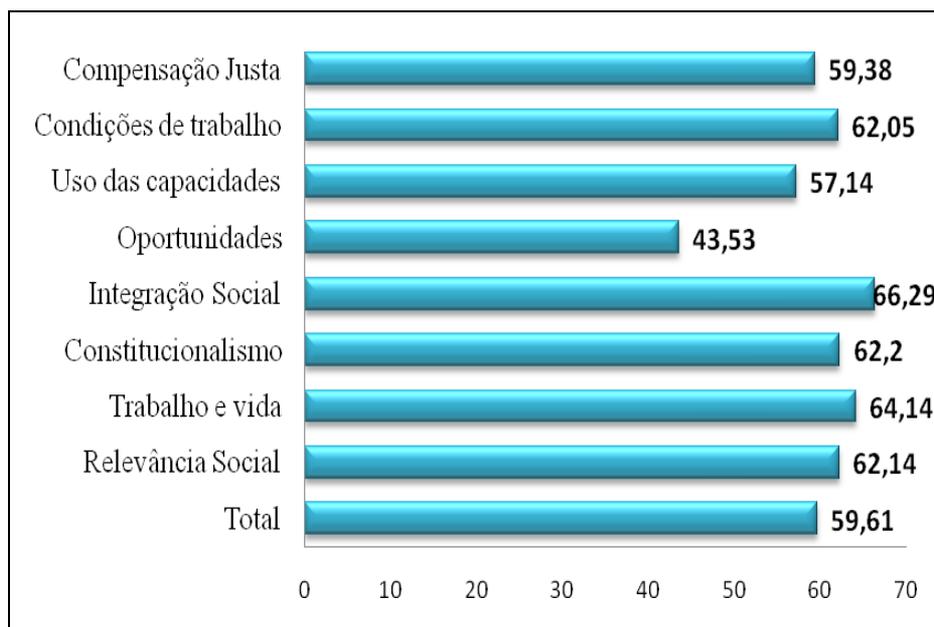
No geral os colaboradores se demonstraram satisfeitos com suas condições de vida, com sua QV, a qual obteve 65,68 de média.

A QV dos colaboradores poderá influenciar no ambiente de trabalho e na sua produtividade. Como no caso estudado, a média obtida na faceta dor desconforto, poderá gerar má produtividade, assim como a preocupação com a segurança, que no caso dos bancários, poderá ser reflexo da atividade profissional exercida.

Resultados quanto a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

Na avaliação da QVT, através do modelo de Walton, os resultados apresentados podem ser verificados pela figura 2, a seguir:

Figura 2: Nível de satisfação com os critérios da QVT



Os resultados da pesquisa evidenciaram que os fatores, em sua maioria, se apresentaram satisfatórios. A figura 2 revela que o fator “integração social” (66,29) foi o que obteve maior média quanto a QVT dos

avaliados, ou seja, os funcionários conceituaram como satisfatório os relacionamentos dentro da empresa, como com a ausência de preconceitos, uma convivência harmoniosa entre os funcionários e valorização por parte da empresa.

Outro critério que ficou bem conceituado foi o “trabalho e vida” (64,14), aponta que o trabalho não vem ocupando todo seu espaço de vida, ou seja, não esta interferindo negativamente na sua vida pessoal.

Os funcionários se mostraram insatisfeitos no critério “oportunidades”, que apresentou um nível de satisfação inferior a 50%, esta média baixa (43,53) pode estar interferindo negativamente na QVT dos avaliados.

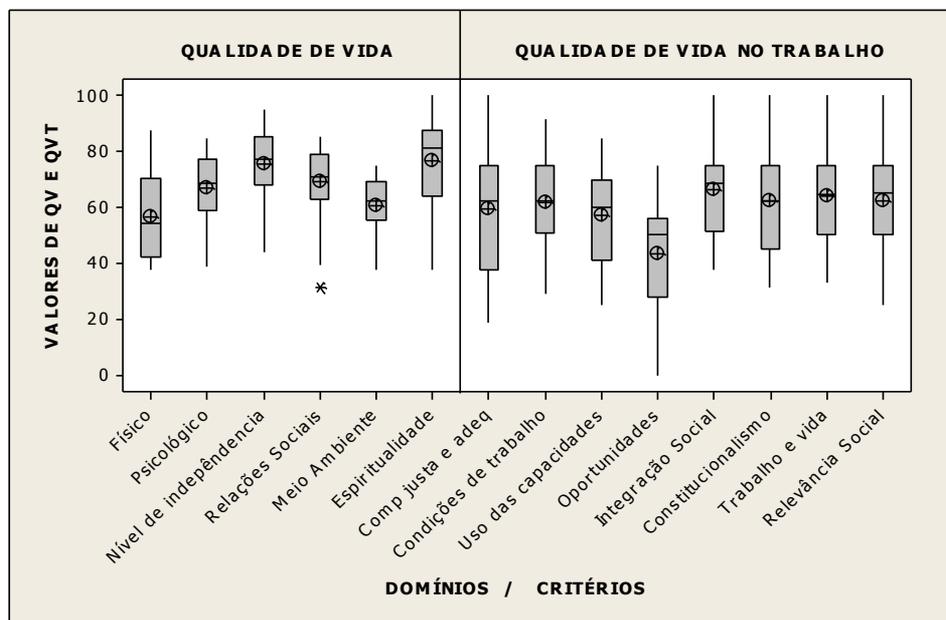
A QVT total ficou com média de 59,61, estando acima de 50%, considerado como uma boa média, podendo ser melhorado se a empresa focar o critério “oportunidades”, que despertou maior insatisfação nos colaboradores.

Comparações entre QV e QVT através do Boxplot

Os diagramas de caixa (*Boxplots*) são convenientes para revelar tendências centrais, dispersão, distribuição dos dados e a presença de *outliers* (valores extremos). O *outliers* ou valores extremos são raros, no sentido que estão muito afastados da maioria dos dados, eles não devem deixar de ser considerados porque podem revelar informações importantes. (TRIOLA, 2008)

A seguir, figura 3, pode se verificar o *boxplot* dos critérios de QV e QVT ilustrados juntos, permitindo uma discussão mais detalhada sobre as diferenças no comportamento dos dados.

Figura 3: *Boxplot* com os dados relacionados à QV e a QVT



Verifica-se na figura 3, um (01) *outlier* (marcado pelo asterisco), que está localizado inferiormente no domínio “relações sociais”, o qual pode ser entendido como o indivíduo que possui valor muito abaixo dos valores grupais para este domínio.

Pode ser observando no *boxplot*, a variação dos valores nos domínios e perceber a distribuição dos dados em torno da média, onde quanto mais próximo de 100 melhor, assim como mais próximo de zero pior satisfação dos colaboradores.

Verifica-se que para a QVT não ocorreu *outlier*, observa-se que o critério oportunidades está com a menor média, nos demais critérios pode se verificar a distribuição dos dados em torno da média.

Ao comparar os dados obtidos entre QV e QVT, observa-se a diferença na distribuição dos dados. Constatou-se que os valores da QVT apresentaram-se com maior variabilidade e estão mais dispersos que os da QV. Visualmente, pode-se verificar que os valores da QVT são mais divergentes ao compará-los aos da QV, onde na QV observa-se que o domínio físico teve a maior dispersão dos dados.

Comparações das médias estimadas para QV e QVT

Esta análise, busca verificar se está havendo diferença significativa entre os escores médios estimados para QV e QVT. Para tanto foi aplicado o teste de hipóteses que compara médias de amostras dependentes.

A estatística de teste calculada foi de 2,56, e o valor de P foi de 0,017. De acordo com o valor de P apresentado, conclui-se que se rejeita a igualdade, ou seja, há diferença significativa entre os valores médios de QV e QVT. Isto é afirmado com nível de significância mínimo de 0,017 (valor de P) ou em outras palavras, se pode dizer que tal afirmação é realizada com 98,3% de confiança.

Portanto, os colaboradores parecem não estar apresentando, de maneira geral para o grupo, igualdade entre QV e QVT.

Conclusão

Pode-se constatar que tanto a qualidade de vida como a qualidade de vida no trabalho obtiveram médias satisfatórias, ao relacioná-las será possível chegar às modificações necessárias na organização.

O objetivo geral foi alcançado por meio da metodologia adotada, para a realização da análise preliminar sobre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho dos bancários. Conseguiram-se estimar os domínios médios da QV, assim como os critérios da QVT, verificando quais de maior influência na vida pessoal e profissional dos colaboradores.

De forma geral, esta avaliação pode ser usada para contribuir tanto na melhora da QV quanto com a QVT, direcionando suas atenções aos funcionários. Ao analisarmos a QV e a QVT de colaboradores, a organização terá informações para verificar o que poderá ser melhorado, no intuito de aumentar a motivação e satisfação de seus colaboradores, e consequentemente, melhorar a produtividade da empresa.

São inúmeros os fatores que influenciam a qualidade de vida das pessoas, onde não se podem envolver somente os problemas de saúde, mas também os relacionados com a vida social, familiar, profissional, entre outros.

O papel das empresas está em buscar atingir requisitos que visem à qualidade de vida no trabalho, onde os investimentos em QVT tornarão o trabalho mais humanizado, diminuindo problemas como acidentes, afastamento por problemas de saúde, além de tornar o clima de trabalho mais agradável e saudável.

Apesar das médias satisfatórias, quanto a QV e a QVT, observou-se que o trabalho dos bancários é caracterizado como um trabalho exaustivo, devido principalmente às exigências por produtividade, com uma pressão

enorme para se atingir as metas. Verificou-se que se trata de um ambiente com problemas, principalmente relacionados à saúde do trabalhador, sendo foco de doenças originadas pelo *stress*.

Conclui-se que a QV engloba aspectos relacionados à saúde, o bem-estar físico, mental e social, apresentado por cada indivíduo, assim como a QVT, engloba aspectos relacionados com o ambiente de trabalho, os quais devem ser trabalhados pelas empresas como um diferencial estratégico.

Referências

DAVIS K.; NEWSTRON J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. Tradução Eunice Lacava Kwasnicka. Thomson Pioneira: São Paulo, 2004.194p.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de casos em agroindústrias**. Florianópolis, 2001. 141f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina.

FLECK M.P.; et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**. São Paulo, v. 21, n. 1, p. 19-28, 1999b.

GRUPO WHOQOL. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (WHOQOL) 1998**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul/HCPA. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>>. Acesso em: 16 set. 2009.

LIMONGI-FRANÇA A. C. **Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: resultados**. 1996. 220 f. Tese (Livre docência) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP. São Paulo.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 217p.

LIMONGI-FRANÇA A. C.; ZAIMA G. **Gestão de qualidade de vida no trabalho - GQVT: com ênfase em pessoas equipes e liderança**. In: Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002. Cap.22, p.215-238.

MINAYO M. C. S.; HARTZ Z. M. A.; BUSS P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência e Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 5, n.1, p. 7-18, 2000.

PERFETTO A. F.; BERALDO K. E. A. Estresse e estresse ocupacional: algumas considerações a partir do foco no trabalho de bancários. **Revista da Pós-graduação UNIFIEO**. São Paulo, v.1, n.2, p.19-31, 2007.

PICARELLI V. **Gestão por competências**. In: Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002. Cap.13, p.215 - 238.

RODRIGUES M. V. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise gerencial**. 10 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008. p. 206.

SHINYASHIKI R. **Qualidade de vida é ter comprometimento**. In: Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002. Cap.25, p.467-474.

TRIOLA M. F. **Introdução à estatística**. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2008. 696p.

TIMOSSO, L. S. **Correlações entre a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios**. Ponta Grossa, 2009. 180f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

WALTON R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v.15, n. 1, p.11-21, 1973.