

O CONTROLE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS BRASILEIRAS.

(THE CONTROL OF THE QUALITY OF LIFE IN THE WORK OF THE CONTRIBUTORS OF THE BRAZILIAN BANKING INSTITUTIONS.)

Matheus Melo Costa Teles.

Discente do curso de Administração da Faculdade Evangélica de Ceres. Ceres – Goiás, Brasil.
matheusmeloteles@gmail.com

Murilo Marques Costa.

Especialista em Controladoria e Finanças. Docente da Faculdade Evangélica de Ceres. Ceres – Goiás, Brasil.
murilo_mcosta@hotmail.com

Natália Rezende Silva

Discente do curso de Administração da Faculdade Evangélica de Ceres. Ceres – Goiás, Brasil.
natalia_rezendesilva96@hotmail.com

RESUMO

INTRODUÇÃO: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um programa utilizado pelos gestores que visa oferecer melhores condições de vida no trabalho para seus colaboradores, garantindo a eles o desenvolvimento pessoal e o bem estar dentro de seus locais de trabalho, além de proporcionar para as organizações melhoria nos processos em geral e maior produtividade. **OBJETIVO:** Mostrar de forma clara e resumida a relação entre qualidade de vida e o cotidiano das instituições financeiras do Brasil, verificando a presença deste método na execução das tarefas diárias dos colaboradores do meio bancário. **METODOLOGIA:** Os principais métodos utilizados para a execução desse trabalho são os de pesquisa bibliográfica, buscando informações, dados, opiniões de autores diversos e confiáveis a fim de trazer uma pesquisa de fácil entendimento. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Através do que foi analisado nas pesquisas bibliográficas, a Qualidade de Vida no Trabalho é um programa que vem sendo bastante comentado dentro das organizações, visando proporcionar um ambiente de trabalho mais agradável ao colaborador. No setor Bancário não seria diferente, principalmente por ser um ramo de trabalho muito exaustivo e estressante, exige uma preocupação ainda maior relacionada à saúde física e mental de seus funcionários. **CONCLUSÃO:** Pelas informações adquiridas, a qualidade de vida no trabalho é um método que vem sendo bastante utilizado nas organizações por trazer vantagens tanto para os colaboradores quanto para as empresas. Com as análises realizadas em específico no setor bancário, observa-se que este programa não depende somente da empresa, mas também dos trabalhadores envolvidos.

PALAVRAS CHAVES: motivação, colaboradores, instituições financeiras.

ABSTRACT

INTRODUCTION: Quality of Life at Work (QVT) is a program used by managers to provide better working conditions for their employees, ensuring personal development and well-being within their workplace, as well as providing for organizations improved overall processes and increased productivity. **OBJECTIVE:** To show clearly and summarized the relationship between quality of life and daily life of Brazilian financial institutions, verifying the presence of this method in the daily tasks of employees of the banking sector. **METHODOLOGY:** The main methods used to perform this work are those of bibliographical research, searching for information, data, and opinions of diverse and reliable authors in order to bring a research of easy understanding. **RESULTS AND DISCUSSION:** Through what was analyzed in the bibliographical research, the quality of life at work is a program that has been widely commented within the organizations, aiming to provide a more pleasant work environment to the collaborator. In the Banking sector it would not be different, mainly because it is a very exhaustive and stressful field of work, it demands an even greater concern related to the physical and mental health of its employees. **CONCLUSION:** Based on the information acquired, the quality of life at work is a method that has been widely used in organizations because it offers advantages both for employees and for companies. With the specific analyzes in the banking sector, it is observed that this program does not only depend on the company, but also on the workers involved.

KEYWORDS: motivation, employees, financial institutions.

1 INTRODUÇÃO

2 A preocupação das organizações com o bem estar dos seus colaboradores é encarada
3 de forma estratégica e competitiva. Zelar pelo trabalhador e pelo trabalho é a principal
4 preocupação e desafio, trabalho esse que é o “ganha pão” do ser humano e o crescimento da
5 empresa, que se for bem executado ambos saem ganhando e ganham ainda mais quando
6 executado de maneira que satisfaça os quereres do trabalhador: conforto, segurança, saúde
7 física e mental o que reflete em sua produtividade e conseqüentemente aumento da produção
8 e lucratividade da organização. Dentro das organizações bancárias, imagina-se uma cultura
9 perfeita e passa ao público em geral um sentimento de certeza da boa qualidade de vida dos
10 colaboradores desse ramo.

11 Partindo no conceito de trabalho, Ferreira; Simva e Guerra (2000) definem que o
12 trabalho se constitui como uma das mais expressivas e principais dimensões da sociedade.
13 Nela se pressupõe a adesão das pessoas, juntas no cumprimento de metas e na execução de
14 tarefas a elas delegadas, circunstâncias não raro suscetíveis de ocasionar desconfortos e no
15 limite, até mesmo problemas de saúde.

16 Vretaros (2000) reflete que as mudanças e transformações que estão acontecendo no
17 cenário nacional e mundial afetam as sociedades, comunidades e classes sociais além das
18 empresas e organizações principalmente dos países emergentes. O grande avanço tecnológico,
19 as mudanças cada vez mais rápidas, informatização e a exigência de profissionais preparados
20 tanto física quanto intelectualmente marcam o cenário atual.

21 Segundo diz Cavassani, Cavassani E Biazin (2006) Cada vez mais, as organizações
22 têm observado a influência do homem para atingir os resultados esperados. Pois as máquinas
23 precisam da capacidade do ser humano de raciocinar, criar e solucionar. Desta maneira, as
24 empresas se preocupam mais em oferecer um ambiente de trabalho mais confortável,
25 respeitoso, seguro, entre outros. Ou seja, elas buscam oferecer um ambiente favorável a seus
26 colaboradores, completa Cavassani, Cavassani E Biazin (2006).

27 As organizações estão sobrevivendo em um ambiente extremamente competitivo além
28 da globalização. A busca por resultados melhores e um diferencial que traga o crescimento e
29 os lucros sempre maiores é cada vez mais desafiador e difícil. Dessa forma as empresas
30 exigem cada vez mais de seus funcionários, esperam deles uma capacidade de aguentar um
31 ambiente de alta pressão psicológica e de muita cobrança. Nesse cenário competitivo as
32 empresas usam de vários instrumentos como diferencial. Um desses instrumentos é investir
33 em proporcionar aos colaboradores um clima ambiental mais saudável e favorável. Isso é

1 conhecido como (QVT) Qualidade de Vida no Trabalho, cujo programa melhora o bem-estar
2 do colaborador o que conseqüentemente incentiva melhora no desempenho produtivo do
3 trabalhador e nos resultados da empresa. As instituições bancárias possuem um ambiente de
4 alto nível de stress e pressão, que tornam o dia a dia de trabalho exaustivo, o que pode gerar
5 baixa da produtividade. A iniciativa dessas instituições em investir na melhoria da qualidade
6 de vida do trabalho dos seus funcionários é fundamental.

7 Neste contexto Ferreira (2013) afirma que Qualidade de Vida no Trabalho é composto
8 de ações que a empresa efetua para introduzir melhorias e inovações técnicas, gerenciais e
9 estruturais no trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho se apresenta como uma estratégia
10 de gestão que sugere uma busca constante da organização em atender as imposições coletivas
11 e individuais dos colaboradores. Ela está diretamente ligada a fatores motivacionais, físicos e
12 psicológicos que interferem diretamente na produtividade do trabalho. Abordando a
13 importância da QVT para as instituições bancárias brasileiras, e como ela pode influenciar nos
14 resultados dos colaboradores em seu dia a dia e na sua saúde física e mental, para trabalharem
15 mais motivados e que conseqüentemente transmitam um clima organizacional mais agradável,
16 gerando a satisfação do cliente ao ser bem atendido é umas das justificativas desse tema e dos
17 estudos realizados.

18 Para Ferreira (2013) a QVT para a administração, atua na capacidade de impulsionar
19 os recursos para alcançar os resultados em um ambiente complexo, competitivo e mutável.
20 Além disso, a QVT também sugere ser uma arma competitiva no mercado. As empresas que
21 investem na melhora constante da qualidade de vida do ambiente organizacional passam a ser
22 bem vistas no mercado, tem força e nome no cenário competitivo atual. Tanto a as instituições
23 bancárias públicas quanto as privadas assim como muitas outras empresas, só se preocupam
24 com o fator QVT quando cobradas ou forçadas a se adequarem e não implementam tais
25 medidas pensando no retorno ou o possível aumento da produtividade, da efetividade dos
26 colaboradores e do clima organizacional.

27 Lacaz (2000) prioriza duas questões sobre QVT: a melhoria da qualidade de vida geral como
28 uma aspiração básica do ser humano, buscando evitar angustia no ambiente de trabalho e uma
29 maior participação do funcionário nas decisões sobre sua vida profissional, englobando seu
30 plano de carreira, suas motivações, seus direitos e deveres, entre outros.

31 Ferreira (2013) diz também que a qualidade de vida no trabalho ocorre num instante
32 em que se olha para a empresa e os trabalhadores como um todo. O programa de QVT é uma
33 maneira de a empresa renovar sua organização de trabalho, de maneira que, ao mesmo tempo

1 em que o nível de satisfação dos colaboradores aumenta automaticamente se eleva a
2 produtividade, com maior participação dos empregados nos resultados e nos procedimentos
3 associados ao seu trabalho, palavras de Fernandes (1996).

4 As organizações bancárias passam para o público externo uma segurança e
5 preocupação com a qualidade de vida de seus funcionários: mantêm um ambiente saudável,
6 bem iluminado, com um clima agradável e tudo mais, porém, a realidade é bem divergente, os
7 relatos expostos em vários artigos e bibliografias sobre esse meio organizacional, relatam a
8 pouca preocupação dessas empresas com a saúde dos colaboradores a não ser pelo cobrado na
9 legislação e pelo sindicato dos bancários.

10 O poder negativo do ambiente altamente estressante e pesado, transforma a
11 organização bancária em uns dos mais exaustivos. A falta de preocupação com a motivação
12 dos colaboradores é sem dúvida um dos piores problemas, além de outros, como; ergonomia,
13 pressão, jornada de trabalho exaustiva e outros.

14 Os trabalhadores bancários são forçados a se tornarem sócios, parceiros da empresa,
15 além disso, observamos o aumento dos problemas de saúde dos trabalhadores, como DORT,
16 transtornos mentais e comportamentais. Nesse aspecto, vemos que um dos motivos também
17 desses pontos negativos seria a mudança sofrida pelo setor bancário que foi inicialmente lenta
18 e gradativa, posteriormente com a intensa utilização de novas tecnologias de automação nos
19 bancos, e dos novos modelos de gestão de trabalho, mudanças essas que aconteceram
20 velozmente, esses trabalhadores passaram a ter que acompanhar essa velocidade, o que
21 acarretou na dificuldade em se adaptarem. A falta de suporte para os colaboradores na
22 adaptação aos novos processos e tecnologias e a cobrança por um processo cada vez mais
23 rápido torna insustentável a rotina de trabalho dos mesmos.

24 Dessa forma, o objetivo é mostrar de forma resumida e clara a relação qualidade de
25 vida e o cotidiano dos colaboradores das instituições bancárias do Brasil, apresentando uma
26 relação entre a QVT e as tarefas diárias dos trabalhadores, com base na bibliografia além de
27 verificar o nível de qualidade de vida desses colaboradores.

31 **METODOLOGIA.**

32 Para Pietrafesa; Borba; Pereira; Mendes e Pereira (2015) metodologia apresenta
33 caminhos que irão ser percorridos para que os objetivos da pesquisa sejam atingidos e que os

1 problemas levantados sejam respondidos. Nela devem ser definidos os tipos de pesquisa, os
2 instrumentos de coleta de informações, os meios para a análise de dados e as exigências para
3 as pesquisas que envolvam pessoas.

4 De acordo com o que foi dito acima, metodologia são os meios que serão utilizados
5 para alcançar determinados objetivos com o intuito de adquirir conhecimento, ou seja, são os
6 métodos usados para a obtenção de respostas relacionadas aos problemas propostos em
7 alguma pesquisa. Essa pesquisa foi realizada com o objetivo de se realizar um resumo
8 bibliográfico acerca da qualidade de vida dos colaboradores das instituições bancárias,
9 utilizando do método de pesquisa bibliográfica em diversos meios, como artigos, livros,
10 entrevistas, revistas e sites especializados que darão embasamento teórico e firmeza para
11 afirmarmos os fatos e as informações repassadas dentro deste artigo, dessa forma transmitindo
12 os dados com confiança e fácil entendimento para o público geral e meio acadêmico.

13

14 **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

15 O homem dedica maior parte de sua vida ao trabalho, a fim de gerar condições
16 financeiras para sua existência, fazendo-se útil e produtivo, proporcionando-se a realização
17 dos seus projetos o que afeta diretamente em sua autoestima e desempenho.

18 No Brasil, as taxas de desemprego vêm aumentando dia após dia, não só pela falta de
19 oportunidade, mas também pelo fato de que, o mercado de trabalho estar cada vez mais
20 exigente, devido ao grande número de empresas que vem surgindo, com alto nível de
21 competitividade no ambiente empresarial.

22 Esse ambiente gera uma grande cobrança em cima nos seus colaboradores, para
23 alcançar seus objetivos. Isso causa um clima tenso, estressante e desconfortável dentro do
24 local de trabalho, esse fato impacta diretamente na produtividade da empresa, pois os seus
25 funcionários, não têm motivação e força de vontade para lidar com tanta pressão.

26 Pesquisas apontam que o colaborador que trabalha motivado, tende a produzir mais,
27 ser mais empenhado, eficaz, transmite energias positivas para seu grupo e como consequência
28 os resultados positivos vem na mesma proporção. Essa competição no mercado fez com que
29 as organizações examinassem esse ponto cada vez mais e implantassem o programa de
30 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que nada mais é do que uma série de ações que uma
31 empresa insere no dia a dia em busca de melhoria do ambiente de trabalho, inovações e
32 garantia da qualidade dos processos humanos.

1 A QVT não é um assunto muito atual. A classe trabalhadora passou a ser mais
2 exigente do que submissa aos seus gestores, principalmente quando se trata de qualidade de
3 vida no trabalho, tal questão passou a ser um ponto bastante discutido dentro das
4 organizações, considerado como um processo que tem como característica o desenvolvimento
5 dos colaboradores e da própria empresa.

6 Não se sabe ao certo quando começaram os estudos relacionados à QVT, mas acredita-
7 se que em meados da década de 1930, como resposta a Administração Científica de Taylor,
8 houve o início da Escola das Relações Humanas. Entre 1927 e 1932, com o objetivo de
9 verificar a relação entre a intensidade da iluminação no ambiente de trabalho e a
10 produtividade dos trabalhadores não foi encontrada uma relação entre elas, apenas
11 descobriram a influência de variáveis psicológicas no rendimento dos trabalhadores.

12 Na década de 1950 surgiu a Escola Comportamental, cujo foco principal era explicar o
13 comportamento dos trabalhadores através da motivação. Esse movimento da QVT teve força
14 na década de 1960, no campo da administração, desenvolvendo-se a teoria contingencial, e
15 seu foco básico é que não existe um modelo único de gestão e de estrutura organizacional.
16 Cada empresa possui características distintas, sendo influenciadas pelo que está ao seu redor,
17 ou seja, pelo ambiente externo, composto por concorrentes, fornecedores e clientes.

18 A Escola das Relações Humanas trouxe grandes contribuições para a compreensão
19 mais integral do ser humano, destacando os aspectos psicológicos e o bem-estar do
20 trabalhador, verificação da qualidade de vida no trabalho ainda não existia, porém, nesse
21 momento, sua semente estava sendo plantada.

22 A intensa procura pela melhora nas condições de vida dos funcionários no ambiente de
23 trabalho despertou e continua despertando a curiosidade de vários estudiosos que por meio de
24 pesquisas, auxiliaram na criação de leis e órgãos que buscam melhorar a qualidade de vida no
25 trabalho. A QVT surgiu com visão de possibilitar uma possível estabilidade entre o homem e
26 a empresa, levando em consideração as exigências e necessidades do trabalhador.

27 O tema qualidade de vida aborda diversos assuntos que viajam desde os cuidados
28 médicos, que são determinados pela legislação de saúde e segurança do trabalho, até em ações
29 voluntárias que os empregados têm nos momentos de distração. Na verdade, a origem da
30 discussão sobre o conceito de qualidade de vida compreende as escolhas do bem-estar, assim,
31 podendo se perceber o que pode ser feito para responder às expectativas dos gestores e
32 daqueles que irão desfrutar das ações de QVT.

1 O programa QVT envolve tanto os pontos físicos quanto ambientais, assim como
2 questões psicológicas do local de trabalho, e sendo utilizado com certa frequência como um
3 importante indicador das experiências humanas na organização e do grau de satisfação dos
4 trabalhadores, além das buscas constantes pela melhoria no sistema de trabalho, aproveitando
5 a habilidade humana e introduzindo novas tecnologias.

6 A Organização Mundial da Saúde na busca de colocar uma definição pura e mais
7 abrangente define a qualidade de vida uma percepção individual na vida do trabalhador, no
8 contexto dos valores e da cultura que ele está inserido e também sobre seus objetivos,
9 expectativas, suas metas, padrões e preocupações diárias. A Qualidade de vida é um
10 movimento presente dentro das ciências biológicas e das ciências humanas, movimento esse
11 que valoriza parâmetros mais amplos e abrangentes para sua compreensão e estudo.

12 As mudanças organizacionais são uma série de alterações nas estruturas, nos processos
13 de produção, nas filosofias e na cultura das empresas, que por consequência de uma realidade
14 externa, procuram se adequar e criar estratégias competitivas para o mercado. Esse tipo de
15 mudança não é novidade na história das organizações, porém, o aumento da competitividade
16 que o mercado possui atualmente, a grande maioria das empresas promovem mudanças
17 radicais, bem semelhantes em seus conceitos, todas voltadas em resultados e maior foco no
18 cliente.

19 A proposta da QVT é aperfeiçoar o ambiente de trabalho tornando-o bom para tanto
20 para os colaboradores da empresa como para a economia da mesma, fazendo com que
21 aconteça um melhoramento no trabalho, de forma que o deixe mais desafiador.

22 A ênfase maior dada a QVT é a preocupação em humanizar mais os ambientes
23 organizacionais, fazendo vista grossa ao cargo, às interações e às políticas existentes; sua
24 essência é formar um equilíbrio entre trabalho e o lazer, indo além do que permeia a
25 organização, no anseio de que o bem-estar seja ampliado para todos os ambientes que façam
26 parte da vida do trabalhador.

27 A Qualidade de Vida no Trabalho garante uma interação maior dos colaboradores com
28 os demais integrantes da organização, sejam eles supervisores, gerentes ou até mesmo um
29 funcionário da área da limpeza, observando as necessidades, descobrindo diferentes pontos de
30 vista e proporcionando um ambiente mais amigável e harmonioso, tendo como foco principal
31 o bem estar do trabalhador e na produtividade da organização.

32 Levando em consideração o aspecto empresarial, as empresas estão em busca de
33 pessoas preparadas e dispostas a encarar qualquer desafio em prol de seus objetivos. Essas

1 organizações, sejam elas de grande, médio ou pequeno porte, estão sempre buscando métodos
2 e estratégias para garantirem seu espaço no mercado, ser referência perante seus concorrentes
3 e buscar sempre melhores resultados.

4 A qualidade de vida tem como objetivo sem dúvida alguma de motivar o colaborador,
5 para que ele cumpra seus deveres e responsabilidades com muito mais qualidade e sempre se
6 sentindo bem com tudo isso. Essa motivação se dá de inúmeras maneiras e de formas
7 diferentes de acordo com o perfil de cada indivíduo ou grupo.

8 Motivar é causar, provocar, ocasionar alguma ação, é algo que vem do interno das
9 pessoas, elas podem ser influenciadas facilmente por fatores externos, a verdadeira motivação
10 deve ser complementada pelo trabalho gerencial, fazendo com que os colaboradores se
11 mantenham engajados e sempre em busca de melhores resultados. Proporcionar sempre um
12 ambiente em que os colaboradores fiquem bem com a gerência, com eles mesmos e com seus
13 colegas de trabalho, e que se sintam confiantes quanto à satisfação das suas necessidades
14 pessoais, ao mesmo tempo em que colaboram com mais qualidade com todo o grupo de
15 trabalho.

16 Os indivíduos podem ser motivados de modo positivo ou negativamente, o melhor ou
17 pior que cada um tem. Se os funcionários não se sentem motivados a fazer algo ou de alcançar
18 uma meta ou objetivos, é fácil convencê-las de fazer algo que elas queiram ou não fazer,
19 porém se estiverem preparados para assumir as atitudes e valores do motivador, o
20 comportamento não será definitivo.

21 Com as instituições bancárias não seria diferente, levando em consideração que é a
22 classe que mais gera lucros atualmente no Brasil. Esse cenário acaba gerando um clima de
23 pressão dentro das organizações, devido às cobranças em cima dos colaboradores para que as
24 metas sejam alcançadas, os valores aumentam de acordo com que elas são atingidas mês a
25 mês.

26 Os bancos são organizações que vendem produtos e serviços com objetivo de captação
27 de dinheiro, por esse motivo é o ramo do mercado de trabalho em que exigem maior atenção e
28 responsabilidade dos seus colaboradores. Os mesmos são monitorados e controlados a todo o
29 momento, lembrando também dos riscos que os funcionários correm todos os dias em relação
30 à violência no país.

31 Essa pressão gera um ambiente estressante e pode causar problemas físicos e
32 psicológicos nos colaboradores. A cobrança diária vinda tanto do ambiente interno quanto do
33 externo exercida pelos clientes, transforma esse ponto no grande fator e estopim para a

1 criação de ambiente mentalmente degradante que se traduz na falta de boa qualidade de vida
2 dos colaboradores. A Qualidade de vida no trabalho tem seu foco no potencial humano e no
3 ambiente em que ele convive no dia a dia. Um planejamento bem feito, detalhado e executado
4 para a QVT cria uma organização mais humana oferecendo melhores condições de
5 desenvolvimento para o indivíduo e conseqüentemente uma otimização da produtividade e
6 qualidade.

7 **A Qualidade de vida no ambiente bancário**

8 As constantes mudanças no ambiente empresarial exigem que as empresas estejam
9 sempre em busca de estratégias e meios para se sobressairerem perante o grande número de
10 concorrentes. O setor que mais gera lucros e recursos financeiros no Brasil é o setor bancário,
11 apesar de que sempre foi o mais anormal referente às suas individualidades em relação aos
12 processos de inflações existente no país há muito tempo. Mesmo assim, apresentou uma
13 rentabilidade extraordinária comparado com as outras atividades geradoras de economia.

14 Dentro de um sistema capitalista o setor bancário é a atividade mais comum de todas.
15 Na década de 90 foi marcada por constantes mudanças nas empresas, por causa da crescente
16 valorização da moeda, privatização dos bancos públicos, abertura de empresas internacionais
17 no país e aplicação de novos métodos tecnológicos. As instituições bancárias também se
18 desenvolveram junto com o mundo, nisso vemos o quanto o número de atendimentos nas
19 agências aumenta a cada dia e junto a eles os serviços também vêm aumentando
20 constantemente.

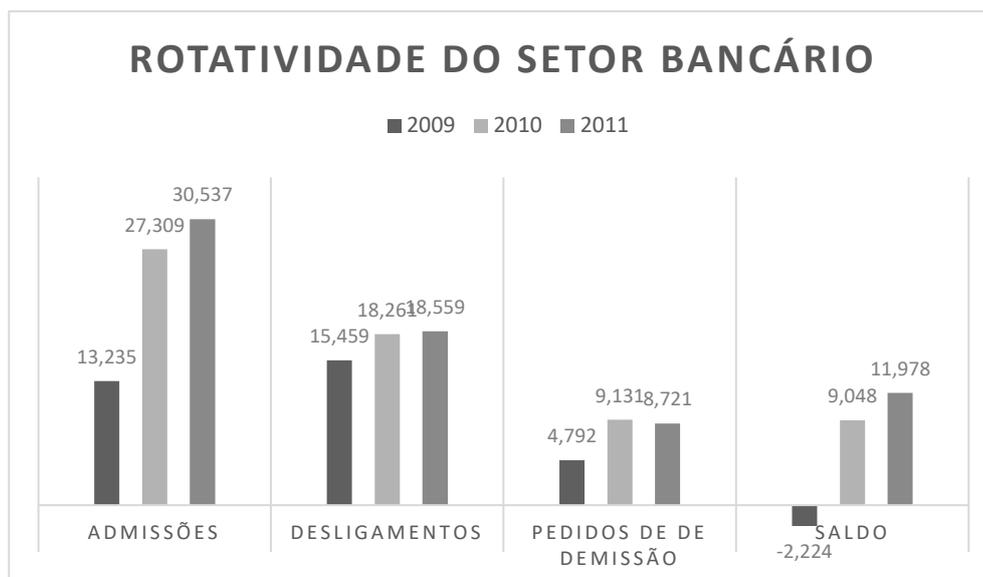
21 O setor bancário é composto por instituições que podem ser classificadas de diversas
22 formas. A classificação utilizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2012)
23 considera três aspectos: tipo, origem e naturalidade. Em 2009, o setor totalizou 158 bancos em
24 funcionamento no país (FEBRABAN, 2009). Este setor vem sofrendo alterações desde a
25 década de 30, tanto na maneira de executar as tarefas, quanto nos serviços prestados.
26 Pesquisas realizadas (DIEESE, 2011) demonstram que a rotatividade do setor é alta, conforme
27 Figura 1.

28

29

30

FIGURA 1



Rotatividade do Setor Bancário. Fonte: Dieese (2010/2011).

O número de clientes nas agências vem crescendo dia a dia, considerando que esse aumento é uma estratégia que busca maior lucratividade no mercado competitivo, com isso, os bancos fizeram uma mudança em seus produtos, incluindo financiamentos, consórcios, seguros, turismos e capitalizações, além dos novos métodos para atender ao público com mais agilidade e rapidez, como os caixas eletrônicos, caixas disponíveis em comércios e aplicativos no celular.

Tais inovações é uma forma de atrair o cliente, pelo fato da sociedade moderna estar cada vez mais sem tempo e impaciente para esperar em filas enormes ou o processamento das operações. Hoje, com a ajuda da tecnologia, esses serviços como pagamentos, transferências, saques, até emissão de cheques são instantâneos e práticos, além da internet banking, cujo cliente não precisa sair de casa para executar ou solicitar alguns serviços. Também o atendimento presencial ficou mais simples, eficaz, rápido, ou até mesmo desnecessário em alguns casos, gerando uma drástica redução dos operários no setor bancário.

Para se manter nas instituições bancárias, é fundamental que os colaboradores, em especial aqueles que tenham perfil para o atendimento sejam atenciosos, gentis, cautelosos, antenados, alegres, comunicativos, que tenha conhecimento e habilidades para resolução de problemas e fornecer informações corretas, e que não trate o cliente com indiferença independentemente de qualquer circunstância, ou seja, um excelente profissional.

De maneira divergente, o desenvolvimento ocorrido no ambiente bancário não é muito atraente e promissor. Há não muito tempo, o trabalho bancário proporcionava ao indivíduo certo grau de status, o trabalhador era visto e considerado um intelectual; em novos tempos é

1 visto como um trabalho rotineiro, normal e repetitivo. A nova era da automação e da
2 digitalização nos bancos gerou uma rotina de trabalho mais rápida, porém, muito repetitiva, o
3 que exige cada vez mais da saúde física e mental dos bancários, alterando a eficiência dos
4 funcionários.

5 O Patrimônio Humano é o bem mais precioso dentro das organizações, é dono de
6 conhecimentos que agregam total valor no meio empresarial, tornando uma fonte valiosa para
7 a obtenção de vantagem competitiva no mercado. A gestão de pessoas nas empresas tem
8 função não só de cuidar da parte de recrutar, selecionar e remunerar, mas também tem total
9 responsabilidade com o bem estar e valorização dos seus colaboradores.

10 Essa administração de pessoas deve ter práticas flexíveis para criar forças de trabalho
11 que obedeçam ao controle da segurança, responsabilidades éticas, saúde e medir as ações da
12 empresa com parâmetros que agregam valor em torno da qualidade de vida e o conforto do
13 colaborador.

14 A adoção de novas tecnologias nas instituições bancárias exige um desempenho e
15 habilidade maior, dando preferência para pessoas que vendam seus produtos e serviços além
16 do que está previsto nas metas estabelecidas pelos superiores. Essa busca frenética pela
17 obtenção de maiores e melhores resultados acaba gerando um ambiente exaustivo e
18 estressante, abalando totalmente a qualidade de vida dos bancários.

19 Os bancários fazem seu trabalho diariamente expostos a diversos constrangimentos e
20 dificuldades. Alguns autores destacam muitos pontos fundamentais para se entender o
21 sofrimento desses bancários:

- 22 • Pressão pela busca de maior rendimento;
- 23 • A falta de intervalos para se descansar;
- 24 • Diálogo sem autonomia para os funcionários;
- 25 • Pouca liberdade de movimentação no ambiente;
- 26 • Exigência de alta concentração, memória e alto raciocínio durante toda a jornada de
27 trabalho;
- 28 • Estimulação de intensa competitividade entre os colegas;
- 29 • Pouca de liberdade de expressão, discussão na resolução dos problemas;
- 30 • Fragmentação de tarefas no processo de produção.

31 A principal causa dos desgastes físicos e psicológicos dos colaboradores nesse setor
32 empresarial é a grande pressão para que as metas sejam atingidas, filas enormes que causam
33 estresse e cansaço mental, excesso de trabalho para poucos funcionários, autoritarismo,

1 desconfiança, horas extras sem pausas durante o expediente, equipamentos não adequados,
2 atividades repetitivas, entre muitos outros problemas que podem causar adoecimentos.

3 São muitos os fatores que dificultam a qualidade de vida e a segurança do trabalho no
4 setor bancário: a falta da ergonomia, os distúrbios osteomusculares por consequência do
5 esforço por trabalho repetitivo conhecido por DORT (Distúrbios Osteomusculares
6 Relacionados ao Trabalho) e LER (Lesões por Esforços Repetitivos) também os
7 microrganismos encontrados nas cédulas de dinheiro, a pesada fadiga mental, sobrecarga de
8 tarefas do dia a dia, a dependência da tecnologia e computadores, falta de um horário certo
9 para realizar as alimentações diárias, a enorme pressão em cima das metas e tarefas, a grande
10 responsabilidade com o trabalho em si principalmente com o dinheiro de terceiros, ambientes
11 mal ventilados e fechados, além da temperatura ambiente muito variável, ruídos que
12 incomodam provenientes de equipamentos, iluminação desagradável e muitos outros fatores.

13 As empresas devem investir na ergonomia em seu ambiente interno, fazendo com que
14 o homem se habitua ao trabalho promovendo um melhor desempenho na execução das
15 tarefas, eliminando os problemas nas atividades diárias e não comprometendo a saúde do
16 colaborador.

17 A ergonomia é sem dúvida um dos fatores mais importantes a serem abordados. O
18 termo ergonomia nasce de duas palavras gregas: *Ergos* que significa trabalho e *Nomos* que
19 significa leis, normas e regras. É uma área que visa estudar as pessoas dentro do
20 desenvolvimento dos seus trabalhos visando o desempenho e o bem estar, e aumentando a
21 eficiência do ser humano, através de dados que os permitam tomarem decisões.

22 A função dos caixas é que mais faz sofrer dentro das agências bancárias. O caixa
23 executa uma função mais mecânica e rotineira, atendendo a um grande número de clientes
24 comparado aos outros cargos, e quando se fala de ergonomia, é um fato crítico. O fato de
25 geralmente os balcões serem pequenos, dificulta o trabalho e atrapalha a movimentação. Sem
26 nenhum ponto de apoio para os braços, a presença de uma cadeira com encosto que permita
27 uma posição confortável e saudável é um ponto a ser abordado. Sem dúvida esses e outros
28 pontos apontam a péssima ergonomia na função de trabalho dos caixas bancários.

29 São muitos os fatores que geram LER e a DORT dentro de uma instituição bancária,
30 delas podemos destacar: Um ambiente de trabalho geralmente muito frio com muitos ruídos e
31 com pouca ventilação; ficar em uma mesma posição por tempo absurdo, postos de trabalho
32 impróprios, de maneira que os colaboradores fiquem com posturas incorretas e prejudiciais ao

1 corpo durante a execução de suas tarefas; e além de tudo a obrigatoriedade de manter um
2 ritmo de trabalho acelerado e constante para garantir o bom atendimento.

3 A implantação e uso das novas tecnologias não tem sido um auxílio para alívio da
4 carga de trabalho dos colaboradores ou melhorar a autonomia nas tarefas dos mesmos, porém,
5 ela vem servindo para aumentar as exigências sobre o ritmo do trabalho, o que está totalmente
6 relacionado ao aumento do LER e do DORT.

7 Essas lesões são causadas por movimentos repetitivos e um grande esforço dos
8 membros superiores, como pescoço e ombro, podendo gerar fadiga, dores musculares e
9 redução no desempenho no trabalho.

10 Estudos realizados com os caixas revelam que as mudanças ocorridas no grupo
11 mostra como o sofrimento mental está ligado ao trabalho em diversos pontos: redução do
12 número de postos de caixa, salários congelados, promessas de demissão, a implantação de
13 novas tecnologias e o redirecionamento dos clientes para outros canais de atendimento. Esses
14 pontos revelam a intenção dessas instituições sobre a redução de cerca de 80% dos postos de
15 caixa.

16 Dessa forma, vemos que o sofrimento psíquico presente nesse grupo decorrente da
17 reestruturação é muito preocupante. Há omissão do indivíduo em se falar ou cobrar sobre a
18 presença do LER e do DORT no dia a dia, pois esse fator só aumenta o medo da demissão.

19 Dados do INSS mostram uma grande preocupação, dizendo que a categoria dos
20 bancários é a que mais sofre com as doenças ocupacionais e com LER/DORT, sendo segundo
21 lugar com maior número de afastamentos do trabalho no país.

22 Outro ponto importante a ser comentado em relação ao desgaste dos colaboradores
23 provenientes do trabalho bancário é o estresse, que para uma grande parte dessas pessoas está
24 relacionado ao desconforto, sobrecarga de trabalho e exigências além do limite sobre a
25 realização do serviço, porém o estresse também está ligado a fatores físicos e emocionais.

26 As características da exaustão demonstra um desgaste relacionado a esses fatores,
27 tendo como origem o acúmulo de tarefas, além de desavenças pessoais no ambiente de
28 trabalho. Os aspectos do pessimismo estão ligados ao desinteresse e falta de compromisso na
29 realização das atividades diárias, criando um comportamento negativo entre o indivíduo e o
30 trabalho.

31 Um estudo recentemente realizado sobre o estresse ocupacional relacionado ao setor
32 bancário, mostra que o maior causador do fator estresse são as políticas de gestão além do
33 acúmulo de tarefas e responsabilidades. A pressão em cima dos colaboradores acontece de

1 forma hierarquizada. As exigências em querer sempre que os resultados sejam atingidos, além
2 do local de trabalho ser monitorado vinte e quatro (24) horas por dia, causam um clima
3 organizacional pesado e estressante, os funcionários vivem mal humorados, cansados,
4 desconfortáveis e com problemas de saúde, como dores de cabeça ou dores musculares.

5 Os efeitos causados pelo estresse variam de pessoa para pessoa, mas de fato eles
6 atingem a grande maioria de forma emotiva, causando irritação e cansaço mental. A
7 necessidade diária de se desenvolver uma relação tranquila de comunicação e convivência
8 tanto com os clientes quanto com os colegas, exigem uma grande carga emocional, criando
9 uma situação interna em cada trabalhador, gerando um aumento do estresse diário. Alguns dos
10 efeitos causados pelo estresse estão representados no Quadro 01.

11 **EFEITOS CAUSADOS PELO ESTRESSE**

Físicos	Psíquicos	Comportamentais
Fadiga constante e progressiva	Ansiedade	Uso abusivo de medicamentos
Dors de cabeça	Paranóia	Exploração emocional fácil
Ditúrbios do sono	Desconfiança	Sobrecarga voluntária de trabalho
Dores Musculares	Depressão	Insegurança nas decisões
Disfunções sexuais	Baixa autoestima	Tendência ao isolamento
Alterações Mestruais	Impaciência	Mudanças nos hábitos alimentares
Baixa Imunidade	Alienação	Resistência à mudança
Úlceras	Alterações de memória	Perda da iniciativa
Distúrbios cardiovasculares	Falta de Concentração	Suicídio
Mudança no metabolismo	Ironia	Agressividade

13 FONTE: Adaptado de Pereira, (2002) e França (2011).

14 Tal situação provoca no colaborador desinteresse na execução das atividades que
15 lhes são propostas, sensação de impotência e incompetência, o que afeta o psicológico do
16 indivíduo causando mudanças em seu comportamento como nervosismo, má alimentação,
17 indigestão, insônia, impaciência, sensibilidade emocional, dificuldade para se relacionar
18 socialmente fora do ambiente de trabalho, entre outros.

19 Neste contexto todo abordado sobre os problemas e a falta de qualidade de vida no
20 ambiente bancário imagina-se a total falta de preocupação com esse tema pelos gestores e
21 organizações financeiras. Existe uma divergência em que mostra a preocupação e a
22 implantação de programas que melhorem o ambiente e a saúde dos colaboradores, mesmo que
23 em um processo lento e difícil as medidas tomadas para esses problemas são reais.

1 Medidas como ginástica laboral e reformas nos ambientes das instalações são apostas
2 para a melhora desses dados e do dia a dia dos funcionários. A cobrança para a implantação
3 desses métodos é feita não só pela legislação trabalhista, mas também, principalmente pelos
4 sindicatos bancários regionais e nacionais.

5 As agências bancárias precisam se preocupar na prevenção para a saúde de seus
6 funcionários, realizar a ginástica laboral, que nada mais é a prática de exercícios simples no
7 ambiente de trabalho no decorrer do expediente, a fim de promover a saúde dos
8 colaboradores. Esta preocupação de se fazer a ginástica agregada à ergonomia auxilia bastante
9 no aperfeiçoamento da qualidade de vida do bancário, gerando ganho em produtividade.

10 O ambiente interno também pode ser um ponto que interfere na qualidade de vida,
11 como, iluminação e ruídos que causam problemas à visão, abala o sistema nervoso, perda da
12 audição e afeta a performance dos colaboradores. A temperatura do local também é um
13 grande problema relacionado à QVT. A umidade pode causar sérios problemas de saúde
14 também. Por esses motivos os funcionários devem se vestir de maneira que se protejam em
15 seu dia a dia.

16 Projetar uma estrutura física que valorize a qualidade do ambiente interno,
17 aproveitando a luz natural trazendo uma luminosidade mais saudável, os bancos podem
18 também promover palestras e cursos sobre estresse e qualidade de vida realizando dinâmicas
19 de grupo e muitos outros; apesar disto, é importante que os próprios colaboradores se
20 preocupem com sua alimentação de maneira saudável e também pratiquem exercícios físicos
21 frequentes.

22 Com o objetivo de se adequar aos diferentes tamanhos das pessoas, e possível a
23 adaptação de partes e componentes nos postos de trabalho, como: mesas, cadeiras,
24 dispositivos de regulagem ajustável, apoio para os pés, cadeiras com encosto, inclinação
25 ajustável aos braços. Também é interessante as instituições adotarem um rodízio de cargos,
26 em que o funcionário é transferido temporariamente para outro posto a fim de dar uma pausa
27 na rotina diminuindo o estresse e incentivando ao melhoramento profissional pessoal.

28 A principal meta da gestão de pessoas é fortalecer capacidades, desenvolver pessoas,
29 garantir condições favoráveis de segurança, bem-estar e saúde, mantendo sempre o equilíbrio
30 entre a vida pessoal e profissional e todos esses cuidados direcionados aos funcionários,
31 também estão introduzidos nas instituições bancárias.

32 O investimento na QVT pelo setor bancário é um conjunto de ações extremamente
33 importante para a organização. Esse investimento na saúde do colaborador gera inúmeros

1 retornos, por isso, implantar os três pontos: ergonomia, segurança e meio ambiente interno é o
2 essencial para a melhor qualidade de vida dos bancários.

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32
- 33

1 **CONCLUSÃO**

2 Conclui-se assim, que o programa QVT não está direcionado apenas ao conforto e ao
3 bem estar do colaborador dentro do ambiente de trabalho, este método é utilizado pelas
4 organizações como estratégia de otimização, e eficácia no despenho dos mesmos.

5 Vemos que de fato o trabalhador quando está motivado e confortável no local de
6 trabalho, tende a ser mais produtivo, eficiente, empenhado, carismático e têm menos
7 problemas de saúde, o que evita sua ausência por motivos de doença.

8 Podemos observar com a pesquisa, que o setor bancário não é um bom exemplo
9 quando se trata de qualidade de vida no ambiente de trabalho, seus colaboradores vivem
10 diariamente rodeados de problemas e grandes responsabilidades por ter que lidar com bens de
11 terceiros, além de ter que cumprir com suas obrigações inacabáveis e metas quase impossíveis
12 de serem alcançadas.

13 A pressão em cima dos trabalhadores em prol da constante melhoria dos resultados
14 causa diversos fatores, que foram comentados no decorrer da pesquisa, que afetam seu
15 desempenho, humor e inúmeros problemas de saúde.

16 Observando pelo outro lado, as instituições financeiras disponibilizam aos seus
17 funcionários os instrumentos necessários para manter sua saúde, como mesas, cadeiras com
18 ajustes, apoio para os pés, entre outros, que são obrigatórios e exigidos por leis, porém não
19 podemos deixar de apontar que eles investem na saúde e na motivação de seus colaboradores,
20 com planos de saúde, tickets e reconhecimento da produção com presentes e remunerações
21 pela participação nos lucros, mas talvez não seja o suficiente para quantidade de serviço e
22 pressão.

23 O programa de qualidade de vida no trabalho tem como objetivo acabar com esses
24 problemas e trazer resultados positivos para ambos os lados, para o colaborador, trabalhar
25 motivado em um ambiente agradável, aconchegante e mais saudável, e as empresas que
26 investirem neste programa, estará empregando em produtividade e lucratividade. Os bancos
27 podem adotar métodos simples no dia a dia, momentos que não interferem no decorrer das
28 atividades dos colaboradores, mas que podem trazer consequências extremamente benéficas
29 para o decorrer do dia de trabalho. O investimento em qualidade de vida por esse setor é
30 importantíssimo para o sucesso e de qualquer outro empreendimento, além de ser uma arma
31 na disputa acirrada e constante pelo consumidor. Portanto, investir em capital humano, a sua
32 saúde e bem estar, é fonte que alimenta bons resultados, a curto, médio e longo prazo. O setor
33 bancário brasileiro tem mudado rapidamente e se adequando a cada dia às mudanças e o ar de

1 melhora da qualidade de vida de seus colaboradores tem sido mais limpo e esperançoso para
2 um ser sempre um negócio de excelência.

4 **REFERÊNCIAS**

6 BARBOSA FILHO, A. N. **Segurança do trabalho e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas,
7 2010.

10 BARNES, R. M. **Estudos de movimentos e de tempos: projetos e medidas do trabalho**.
11 São Paulo: Edgard Blücher, 1977.

14 BARRETO, José Carlos Nunes. GOMES, Ana Carla Queiroz. **A qualidade de vida e saúde
15 no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário - soluções para um melhor
16 desempenho dos bancos**. Revista Idea. Dez. 2011.

19 BERGAMINI, Cecília Whitaker: **Psicologia aplicada à administração de empresas,
20 psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

23 CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina
24 Crocetta. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII
25 SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

28 CHIAVENATO, I. **Gestão De Pessoas**. Rio De Janeiro: Elsevier, 2008.

31 CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoa: o passo decisivo para administração
32 participativa**. São Paulo: Makron Brooks, 1992.

35 CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital humano das organizações**. São
36 Paulo: Atlas, 2004.

39 DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma
40 abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

43 DIEESE(2006). **O lucro dos bancos em 2005**. Nota técnica, 18. Disponível em:
44 <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/notatec18lucroDosBancos.pdf>>. Acesso em 22 de
45 setembro de 2018.

- 1 DINIZ, Antônio Castro. **Manual de Auditoria Integrado de Saúde, Segurança e Meio**
2 **Ambiente (SSMA)**. 1. ed. São Paulo: VOTORANTIM METAIS, 2005.
3
4
- 5 DUL, J.; WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.**
6 **ENGTRAB – Engenharia e segurança no trabalho**, 2005. Disponível em: Acesso em: 17
7 out. 2011.
8
9
- 10 FEBRABAN. Federação Brasileira das Associações de Bancos. **Balanco social dos bancos**
11 **2001-02**. Os bancos e a sociedade. São Paulo, 2002.
12
13
- 14 FERNANDES, E C. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade. Bahia.
15 1996.
16
17
- 18 FERREIRA, Antonio; SIMVA, Fabrício; GUERRA, Tânia. **Ergonomia e postura no**
19 **trabalho – dicas para os comerciários e prestadores de serviços**. São Paulo, SESC, 2000.
20
21
- 22 FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**.
23 Organização Andrea Ramal. - [Reimpr.]. - Rio de Janeiro: LTC, 2017.
24
25
- 26 FERREIRA, Patrícia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho/Patrícia**
27 **Itala Ferreira; organização Andrea Ramal**. - [Reimpr.]. - Rio de Janeiro: LTC, 2017.
28
29
- 30 FRANÇA, A C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens,**
31 **inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Revista Brasileira de Medicina
32 Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n° 2, p. 79-83. 1997.
33
34
- 35 GUIMARÃES ET.AL. **Atualizações Em Qualidade De Vida E Trabalho**. In: Guimarães,
36 L.A.M.; Grubits, S. (Orgs.) **Série Saúde Mental E Trabalho**, Vol. II. São Paulo: Casa Do
37 Psicólogo, 2004. P. 209-17.
38
39
- 40 IIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 8. ed. São Paulo: Edgard Blücher Ltda, 2002.
41
42
- 43 IIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.
44
45
- 46 LACAZ, F. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. Scielo Brasil. Centro de
47 Estudos em Saúde Coletiva (Cesco), Universidade Federal de São Paulo. São Paulo, 2000.
48
49

- 1 LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e**
2 **praticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** – 2. Ed. – 8. Reimpr. – São Paulo:
3 Atlas, 2012.
4
5
- 6 LUERSEN, Cristiane Ingrid. **Doença ocupacional no Banco do Brasil: um olhar sobre a**
7 **especialidade de uma agencia.** UFRGS. Porto Alegre, 2009.
8
9
- 10 MONTEIRO, Luciano Fernandes; LIMA, Hugo Leonardo Moreira; SOUZA, Márcia Juliana
11 Paiva. **A Importância Da Saúde E Segurança No Trabalho Nos Processos Logísticos.** XII
12 SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 de Novembro de 2005.
13
14
- 15 MORAES, Fábio Cássio Costa. **A educação corporativa como instrumento de inclusão**
16 **social: o programa de educação financeira da Federação Brasileira de Bancos –**
17 **Febraban.** Dezembro de 2015.
18
19
- 20 MOREIRA, Maria Julia Arrais De Moraes. **Política de gestão de pessoas, clima**
21 **organizacional e absenteísmo por depressão, transtornos de ansiedade e estresse num**
22 **banco público: uma pesquisa exploratória.** Universidade Católica De Goiás, Pró-Reitoria
23 de Pós-Graduação e Pesquisa Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde. Goiânia – GO,
24 Agosto de 2006.
25
26
- 27 MORETTI, Silvinha. **Qualidade De Vida No Trabalho X Auto Realização Humana.**
28 Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG Gestão Estratégica de Recursos Humanos.
29 Orientadora: Adriana Treichel.
30
31
- 32 MTE - Ministério do Trabalho e do Emprego. NR 17 - **Ergonomia.** 2008. Disponível em:
33 <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17.asp>. Acesso em 07
34 setembro 2018.
35
36
- 37 OSAWA, J. L. T.; Pedroso, D. O. O.; França, N. S.; Oliveira, S. S. **Importância da**
38 **Motivação.** *Revista Ampla de Gestão Empresarial*, Registro, SP, Ano 1, N° 1, art. 5, p 60-
39 76, out 2012, ISSN 2317-0727.
40
41
- 42 PEREIRA, Ana Maria T. Benevides et al. Burnout: **quando o trabalho ameaça o bem-estar**
43 **do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-50, 69.
44
45
- 46 RODRIGUES, Maria Fernanda de Castro. MOLLICA, Adriana Maria Vieira. **Estresse e**
47 **qualidade de vida no ambiente laboral: um estudo de caso em uma agência do sistema**
48 **bancário brasileiro.** Caderno Científico Fagoc de Graduação e Pós-Graduação - Volume I –
49 2016.
50

- 1 SOCZEK. Joice Aparecida. **Pesquisa de qualidade de vida no trabalho com os**
- 2 **funcionários de uma instituição financeira.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- 3 Porto Alegre, 2011.