

FACULDADE PATOS DE MINAS
DEPARTAMENTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ALINE FRANCIELE MACHADO SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR
BANCÁRIO: Uma revisão sistemática da literatura**

PATOS DE MINAS
2016

FACULDADE PATOS DE MINAS
DEPARTAMENTO GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ALINE FRANCIELE MACHADO SOARES

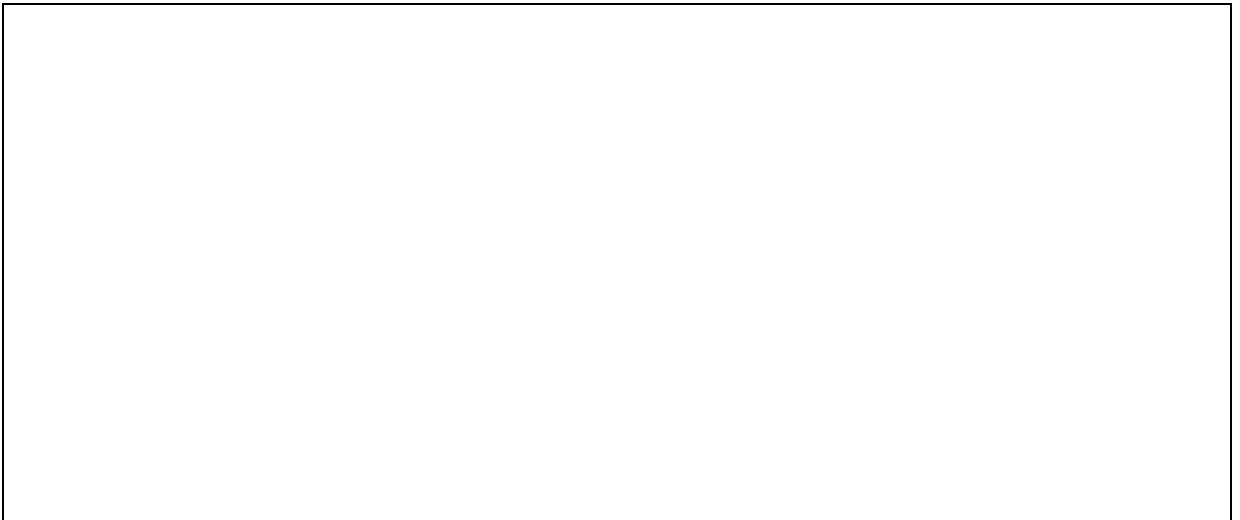
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR
BANCÁRIO: Uma revisão sistemática da literatura**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito para conclusão do Curso de Graduação em Administração e obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Esp. Cíntia Cristina Moura

PATOS DE MINAS
2016

Catálogo na fonte – Biblioteca Central da Faculdade Patos de Minas



FACULDADE PATOS DE MINAS
DEPARTAMENTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
Curso Bacharelado em Administração

ALINE FRANCIERE MACHADO SOARES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: Uma
revisão sistemática da literatura**

Banca Examinadora do Curso de Bacharelado em Administração, composta em 17
de Novembro de 2016.

Orientador: Esp. Cíntia Cristina Moura
Faculdade Patos de Minas

Examinador 1: Dr. Alex Garcia da Cunha
Faculdade Patos de Minas

Examinador 2: Me. David Fernando Ramos
Faculdade Patos de Minas

Dedico este trabalho aos meus pais, Eunice e José, e ao meu esposo, Wenderson pelo apoio, dedicação e amor incondicionais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, pelo dom da vida.

Ao meu esposo pela atenção e dedicação em todos os momentos, pela paciência e por estar sempre ao meu lado apoiando-me.

À minha orientadora, Cíntia Cristina Moura, pela dedicação e disponibilização dos seus conhecimentos e experiências que foram essenciais para meu desenvolvimento pessoal.

Ao professor de TCC, Alex Garcia da Cunha, pela atenção e apoio na construção deste trabalho.

À minha colega e amiga, Edvane Soares de Freitas Barcelos, por todas as dicas e compartilhamento de informações que contribuíram para meu crescimento pessoal.

A todos os professores e colegas, que contribuíram de forma direta ou indiretamente com conhecimentos a mim passados ao longo desses quatro anos de convivência.

Feliz o homem que acha a sabedoria, e o homem que adquire conhecimento.

Provérbios 3:13

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO: Uma revisão sistemática da literatura

QUALITY OF LIFE AT WORK IN THE BANKING SECTOR: A systematic review of the literature

Aline Franciele Machado Soares¹

Graduanda do Curso de Administração Faculdade Patos de Minas

Cíntia Cristina Moura²

Especialista em Pedagogia Empresarial

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo compreender como tem sido a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor bancário brasileiro a partir de 2010. Trata-se de uma revisão sistemática da literatura na qual foram selecionados 37 artigos brasileiros, em português, publicados entre 2010 e 2016, a partir dos critérios de inclusão e exclusão pré-definidos na metodologia. Categorias foram criadas com base na leitura desses artigos para a apresentação dos resultados, os quais revelaram que ter um bom relacionamento no ambiente laboral aumenta a produtividade e melhora o trabalho em equipe. Além disso, a existência de metas altas e muita pressão no trabalho causa insatisfação, desmotiva e compromete a saúde dos funcionários. É importante que o setor bancário considere a QVT dos colaboradores para otimizar resultados e ter uma equipe de trabalho mais motivada e saudável.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho (QVT), setor bancário.

¹ Orientanda

² Professor orientador

ABSTRACT

This study aimed to understand the Quality of Life at Work in the Brazilian banking sector from the year 2010 onwards. This is a systematic review of the literature in which 37 Brazilian articles published in Portuguese between 2010 and 2016 were selected considering the inclusion and exclusion criteria predefined in the methodology. In order to present the results, categories were established based on the articles, which reveal that having a good relationship in the work environment increases productivity and improves teamwork. In addition, high goals and much pressure at work cause dissatisfaction, demotivation and compromise the health of employees. It is important that the banking sector consider the Quality of Life at Work so as to optimize results and have a healthier and more motivated work team.

Keywords: Quality of Life at Work, banking sector.

INTRODUÇÃO

Pesquisar e discutir sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tornou-se essencial para identificar novas estratégias a serem utilizadas para corrigir falhas identificadas nas rotinas diárias de trabalho, como também melhorar a satisfação e a produtividade no trabalho (LIMA, 2015). Este trabalho tem como objetivo compreender, por meio de uma revisão sistemática da literatura, como tem sido a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor bancário brasileiro a partir do ano de 2010.

Limongi-França e Zaima (2002, p. 404) defendem que os gestores de empresas já se defrontam com o velho clichê: “os empregados são o ativo mais importante da empresa e, portanto devem ser tratados com a valorização de suas capacidades”. O clichê é verdade, mas não é praticado. Os mesmos autores ainda definem a QVT como um conjunto de ações de uma empresa, envolvendo implantações de melhorias e inovações gerenciais no ambiente de trabalho. Pandolfi e Caregnatto (2014) frisam que o capital mais valioso para a empresa é o ser humano, a QVT vem tornando-se cada dia mais importante para as organizações e a sociedade.

O tema vem conquistando cada vez mais espaço nas organizações, visto que uma empresa não funciona apenas com máquinas, pois é necessário pessoas para programá-las e fazer reparos. Nos últimos anos as empresas vêm preocupando-se

mais com a qualidade de vida dos seus colaboradores, e muitas, estão investindo na formação de seus empregados, a fim de estimulá-los.

QVT envolve vários fatores, como satisfação do trabalho, reconhecimento de resultados, salário, benefícios, relacionamentos, ambiente psicológico e físico, poder de decisão, motivação, aceitação de mudanças, inovação e criatividade (CHIAVENATO, 2009).

Várias pessoas não encontram o ponto de equilíbrio entre vida pessoal e trabalho e sentem-se obrigadas a trabalhar cada vez mais para manter o emprego ou conseguir uma chance de crescimento. Preocupam-se apenas com sucesso profissional e esquecem-se de buscar a felicidade pessoal. As pessoas vivem em ritmo de competição externa, que está custando um preço que não compensa pagar. É grande o número de doenças que se adquire por causa do estilo de vida, o que leva à infelicidade, o ser humano não é uma máquina (SHINYASHIKI, 2002).

Muitas empresas estão focadas no lucro que obterão em seus negócios e na satisfação de seus consumidores. Mas estão esquecendo que o bom desempenho de seus colaboradores é um importante fator que possibilita a satisfação de seus consumidores. Portanto, os funcionários têm que ter motivação para atender bem os clientes, e deixar uma boa percepção da empresa. Para Chiavenato (2009), motivar envolve realizar-se, ter reconhecimento profissional a partir do desenvolvimento de atividades desafiantes.

A QVT indica experiências humanas do local de trabalho, a satisfação das pessoas e seu respeito por elas. Para ter qualidade e produtividade, as empresas precisam de pessoas motivadas, sendo recompensadas adequadamente pelo seu trabalho (CHIAVENATO, 2010). O autor, ainda fala que o estresse é uma condição que surge quando uma pessoa é pressionada a fazer uma atividade, sem ter opção de escolhas. Fatores como pressão, cobrança, metas, imposição, baixo astral, influenciam a um ambiente de trabalho estressante.

Para Couto (2011), a Qualidade de Vida (QV) é analisada por condições de vida digna, meio urbano, qualidade de vida no trabalho e aspectos pessoais. A QV ilustra o grau de competência que as pessoas sentem física, emocional e socialmente, de forma a ser julgado se tem uma vida digna.

Motivar leva as pessoas a produzirem mais, normalmente elas produzem metade da sua capacidade, influencia o seu comportamento e comprometimento (LACOMBE, 2012). Motivar começa pela seleção adequada de pessoas a cargos compatíveis, a qual tenha competência. O posicionamento adequado contribui para

motivar e gerar resultados para a organização. Para posicionar as pessoas não se deve avaliar apenas conhecimento e experiência, mas avaliar também as suas habilidades individuais (LACOMBE, 2012).

Ferreira (2013) observa que a visão de QVT surgiu junto com inovações tecnológicas e o crescimento das indústrias. Percebeu que os funcionários com certa insatisfação, eram acompanhados de absenteísmo e *turnover*. Absenteísmo é considerado como ausência no trabalho, não se pode dizer que gera perda na produtividade na organização. *Turnover* é a quantidade de pessoas que entram e saem das organizações, tendo, portanto, um custo elevado para as mesmas (LACOMBE, 2012).

A forma que as pessoas se comportam, indica se elas estão satisfeitas ou insatisfeitas, estatísticas relacionadas ao absenteísmo e a rotatividade indicam isso. O absenteísmo e rotatividade altos indicam insatisfação com o trabalho (LACOMBE, 2012).

Passos e Cruz (2015) mostram que a QVT vem sendo utilizada por empresas nos Estados Unidos desde os anos 70. Ferreira (2013) retrata que o cenário financeiro era de muita instabilidade econômica e somente na década seguinte foi sendo estabilizado por meio de planos econômicos. Junto com esse fator, o mercado brasileiro ganhou empresas estrangeiras aumentando a concorrência entre elas. O mercado bancário foi um dos mais afetados, devido à tecnologia dos processos, ocasionando redução no quadro de pessoas. Tanto funcionários quanto empresas tiveram que se adaptar a um trabalho mais competitivo e exigente, causando mais estresse e menor QVT.

Ferreira (2013) ainda complementa que hoje as pessoas esperam algo mais que reconhecimento salarial em que a satisfação interfere na sua dedicação ao trabalho. Elas buscam conforto para realizarem suas tarefas, independente do nível de trabalho: parte fabril, administrativo e funções específicas. As pessoas são o maior patrimônio que uma empresa pode ter, aumentando a competitividade entre elas na medida em que a tecnologia se desenvolve. A ideia de qualidade de vida hoje é uma dimensão humana, presente nos processos das questões organizacionais com a finalidade de maior satisfação e produtividade do funcionário, gerando como consequência maior produtividade da empresa.

Vários autores têm feito estudos sobre QVT, porém o modelo apresentado por Richard Walton é um dos mais abrangentes dentre eles. Passos e Cruz (2015)

ênfatizam que Walton complementa os conceitos de outros autores, abordando fatores higiênicos, condições físicas, segurança e remuneração.

Bowditch e Buono (2004) fazem uma explanação sobre as oito dimensões abordadas por Walton:

- 1- **Compensação justa e adequada:** Para verificar se a renda atinge satisfação de quem recebe.
- 2- **Condições de saúde e segurança no trabalho:** Escalas de trabalho, condições de trabalho que diminuam os riscos de acidentes e doenças.
- 3- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** Verifica autonomia dos cargos, necessidades de habilidades para o desenvolvimento do trabalho.
- 4- **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** Desenvolvimento profissional e segurança no emprego.
- 5- **Integração social na organização:** Igualdade nas oportunidades e bom relacionamento interpessoal.
- 6- **Garantias constitucionais:** Respeito aos direitos dos funcionários, varia de acordo com a cultura organizacional.
- 7- **Trabalho e espaço total de vida:** Equilíbrio entre vida profissional e pessoal.
- 8- **Relevância social da vida no trabalho:** Responsabilidade social pelos empregados e produtos, a imagem da empresa.

Os autores ainda complementam que esses critérios são vistos como características da experiência do funcionário no ambiente de trabalho.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A busca de artigos foi realizada nas bases de dados eletrônicas Scielo, Doaj, Dissertações da CAPES e Google Acadêmico, utilizando os seguintes descritivos: qualidade de vida no trabalho, setor bancário. Para a seleção de artigos realizou-se primeiramente a leitura dos resumos das publicações selecionadas com o objetivo de refinar a amostra por meio de critérios de inclusão e exclusão. Foram selecionados artigos publicados entre 2010 e 2016 em língua portuguesa.

Foram selecionados estudos realizados que retratam o que está sendo estudado sobre a qualidade de vida no trabalho dentro das instituições bancárias. Nos casos em que a leitura do resumo não era suficiente para estabelecer se o artigo deveria ser incluído, considerando-se os critérios de inclusão definidos, o artigo foi lido na íntegra para determinar sua elegibilidade. Após realizar as consultas nas bases de dados e aplicada às estratégias de busca, foram identificados estudos que apresentavam duplicidade entre as bases de dados, os estudos foram deixados em apenas uma das bases de dados e excluídos das demais bases. A avaliação dos artigos consistiu na leitura do estudo e, em seguida, na elaboração de um quadro para a extração dos seguintes dados: autor/ano de publicação/periódico, tipo de estudo, objetivo do estudo, metodologia empregada, resultados e conclusões. Foram excluídos os artigos que tinham ausência do ano de publicação, ausência de resumos, e também foram excluídos artigos que realizaram somente revisão da literatura como dados para os resultados finais.

Para ser realizada a discussão dos estudos encontrados, foi elaborada inicialmente uma tabela que constava os objetivos, a metodologia e os resultados de cada estudo com o intuito de nortear a estrutura e a divisão das categorias relacionadas. Para facilitar a apresentação dos resultados, foram realizadas discussões, visando realizar um comparativo com os fatores positivos e negativos dentro de cada categoria abordada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta pesquisa acadêmica, foram encontrados 595 artigos e, a partir dos critérios de inclusão e exclusão (como já foi mencionado na metodologia) foram selecionados 37 artigos, para ser realizada a discussão acerca do assunto abordado. A discussão foi subdividida em categorias, apresentadas a seguir.

PRODUTIVIDADE/RESULTADOS

Entre todos os estudos analisados, seis deles apontaram que há grande cobrança por resultados. Há prazo para realização de tarefas e fiscalização do desempenho (OSÓRIO, 2011). Normando (2011), também aponta esses fatores, além de existir

um ritmo acelerado de trabalho para a execução das tarefas. Para Moraes (2011), a redução de postos de trabalho aumentou a competitividade entre os bancos aumentando a cobrança por resultados e podendo comprometer a satisfação com o trabalho. Nesta perspectiva, Costa (2011), aborda que a pressão para cumprir metas, grande fluxo de trabalho, filas, reclamações de funcionários e a sensação de insegurança no trabalho podendo desta forma, comprometer a produtividade, e, causar adoecimento. Zavadisk (2012) e Tiecher (2015) apontam que há cobrança por metas impossíveis, tornando desgastante o esforço dos colaboradores, prejudicando o bem-estar e saúde deles.

Ao contrário da exposição dos autores citados, Ferreira (2013) e Patis (2012) dizem não existir cobranças para o cumprimento de metas. Patis (2012) complementa que os funcionários consideram-se satisfeitos com a variedade de tarefas realizadas, sendo que são responsáveis pelo trabalho que realizam.

Em face do exposto, é necessário considerar que a maioria dos estudos percebeu que a cobrança por resultados acelera o ritmo de trabalho, tendo que conciliar a rotina de trabalho ao cumprimento de metas. Essa sobrecarga, com o passar dos anos, pode prejudicar a saúde dos funcionários e diminuir a qualidade de vida.

MOTIVAÇÃO

Nesta categoria, todos os estudos analisados consideraram o fator motivação como importante. A QVT é um fator essencial tanto para a vida profissional quanto para a pessoal, por aumentar a satisfação e bem-estar e deixar os funcionários mais produtivos (DUARTE; BORIN; ALMEIDA; 2010). Osório (2011), Moraes (2011) e Lando (2012), apresentam resultados para boa satisfação, se houver reconhecimento da chefia, bom relacionamento com os colegas. Osório (2011) aponta o bem-estar ao bom atendimento ao cliente, segurança no emprego e uma remuneração adequada.

Em pesquisa realizada por Gomes (2011), o reconhecimento é importante para o bem-estar, a maioria dos respondentes considera a satisfação um fator que contribui para existir bem-estar no ambiente de trabalho. Silva (2013) em semelhança com Gomes consideram que a realização pessoal contribui para existir motivação.

Os respondentes sentem-se satisfeitos em relação à motivação no trabalho (PATIS, 2012); (RUFINO, 2014); (MELO, 2014); (ROMANO, 2014). Melo (2014) afirma que ter responsabilidades e atribuições melhora a motivação. Romano (2014) aborda que a QVT é importante para ter satisfação no trabalho, principalmente no quesito motivação: “a vontade de ir trabalhar” (p. 63).

Motivação é uma característica individual de cada pessoa. Há fatores que motivam a uma pessoa e não motivam a outras, sendo dessa forma, importante buscar saber se existe algum fator que diminua esse fator para ser melhorado. Ter um bom relacionamento interno e com a chefia são pontos que causam satisfação e motivação para alguns funcionários.

REMUNERAÇÃO

Dos estudos analisados, 27 consideraram o fator remuneração com grande importância. Sete estudos mostra que a remuneração oferecida é adequada. A maioria dos respondentes diz receber uma remuneração condizente com suas atividades e necessidades básicas (ARENHART, 2010). Arenhart (2010), Silva (2011), Romano, (2014) consideram a remuneração justa e adequada quando comparadas com o mercado. A maioria dos funcionários está satisfeitos quanto à remuneração recebida (LANDO, 2012); (MELO, 2014); (LIMA, 2015); (PATIS, 2012). Patis (2012), ainda afirma que a remuneração é um quesito de motivação aos funcionários.

Em contrapartida, 17 estudos observaram traços em que a remuneração proporcionada à categoria não é adequada. Pahoheck (2011), Surugi (2011), Moraes (2011), Silva (2011), Santos (2012), Jacob (2012), Rufino, (2014), Silva (2013), Tiecher (2015), Freitas (2011), Lima, Souza, Lima, Nunes, Farias (2012) perceberam que há grande insatisfação na remuneração recebida. Os funcionários sempre estão buscando se especializar e esperam ter um retorno sobre a remuneração recebida (SURUGI, 2011). Pahoheck, Surugi e Quadros (2011), perceberam satisfação somente nos benefícios oferecidos além da remuneração paga.

A remuneração recebida não é adequada para as responsabilidades assumidas e há divergência entre colegas que desempenham mesmas funções sem estabelecimento de nenhum critério para existir diferenças (VARGAS, 2010); (ARENHART, 2010); (QUADROS, 2011); (BARBOSA, 2012); (PAIVA, 2012).

Barcelos (2013) aponta que um dos fatores mais críticos no seu estudo é a falta de recompensa por tempo de serviço. Barbosa (2012) considera a remuneração injusta e inadequada quando comparadas ao mercado. Observou-se numa última análise, que tem funcionários que estão insatisfeitos com a empresa, principalmente no quesito remuneração e continuam a trabalhar para sobrevivência, podendo prejudicar a satisfação dos funcionários e produtividade da organização (FREITAS, 2011).

Em três estudos percebeu-se certa divergência de opiniões. Alguns funcionários concordam com a remuneração e outros dizem que precisa ser revista (FOLLMANN, 2011). Nichele (2011) aborda que a remuneração é adequada, mas é diferente para cargos diferentes como: caixas, escriturários e assistentes. A partir da afirmação do autor, acredito que, em cargos diferentes não tem nenhum problema em ter remuneração diferente, visto que são funções diferentes e responsabilidades diferentes.

Tendo em vista o fato de que a remuneração tem grande importância, é válido destacar também que é um fator que contribui para motivação e satisfação do funcionário. Muitos funcionários trabalham pensando somente no 5º dia útil do mês e quando há insatisfação ao valor recebido, muitos se arriscam a mudar de empresa para alcançar salários mais altos e levam todo o conhecimento intelectual que foi adquirido na empresa.

Percebeu-se que dentro das organizações existem diferenças salariais para pessoas que exercem as mesmas funções. É importante ser revisto a forma de remunerar e deixar claro os critérios que foram utilizados a todos os funcionários, para não se sentirem indiferentes e melhorar o relacionamento com a equipe de trabalho.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Com relação à organização do trabalho (estrutura física do ambiente) percebeu-se 11 apontamentos positivos. As condições de trabalho são adequadas e o ambiente é seguro (VARGAS, 2010); (ARENHART, 2010); (OSORIO, 2011); (NORMANDO, 2011); (NICHELE, 2011); (SILVA, 2013); (MELO, 2014); (ROMANO, 2014); (LIMA, 2015); (RUFINO, 2014). Barbosa (2012) e Soares (2012) salientam que a estrutura física e a ergonomia contribuem para ter satisfação no trabalho.

Nove estudos perceberam que existe insatisfação relacionada às condições de trabalho (FREITAS, 2011). A falta de segurança e ergonomia pode causar vários problemas ao trabalhador (SORIANO, 2011), (FERREIRA, 2013), (LIMA, SOUZA, LIMA, NUNES, FARIAS, 2012), (TIECHER, 2015). Metade dos funcionários concorda razoavelmente com a estrutura física da empresa, dizendo ser necessárias mudanças para execução das tarefas (VARELA, 2011).

O ambiente é adequado para realizar as tarefas, mas o mobiliário e a temperatura têm que ser melhorados (NORMANDO, 2011). Surugi (2011) e Tiecher (2015) consideram que a melhoria que tem que ser realizada é na temperatura, pois como os ambientes não possuem janelas causa desconforto. 57% dos respondentes apontam que devem ser feitas melhorias na estrutura física, oferecendo um local adequado para descanso no horário de almoço para melhor relaxamento (PAIVA, 2012).

A empresa oferecer boas condições de trabalho é muito importante para o cumprimento das rotinas diárias e ter uma boa estrutura diminui o risco de acontecer doenças ou acidentes de trabalho, além de proporcionar maior satisfação aos trabalhadores.

PLANO DE CARREIRA (RECONHECIMENTO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL)

Sete estudos demonstraram que há insatisfação quanto ao reconhecimento e crescimento profissional. Mais da metade dos colaboradores estão insatisfeitos quanto ao reconhecimento profissional (VARGAS, 2010), (NORMANDO, 2011), (MORAIS, 2011), (QUADROS, 2011), (SURUGI, 2011), (JACOB, 2012), (ROMANO, 2014).

Praticamente todos os respondentes estão desmotivados quanto às oportunidades de crescimento e carreira, sem critérios estabelecidos (VARGAS, 2010), (MORAIS, 2010), (QUADROS, 2011), (JACOB, 2012). Quadros (2011) também percebe que a vinculação ao atingimento de metas causa insatisfação nos funcionários que trabalham corretamente.

Quinze dos estudos consideraram que as oportunidades de reconhecimento e crescimento motivam os funcionários no setor bancário. Fica claro aos funcionários a possibilidade de crescimento (NORMANDO, 2011),

(ARENHART, 2010), (OSORIO, 2011), (SILVA, 2011), (PAHOHECK, 2011), (NICHELE, 2011), (ZAVADISK, 2012), (PATIS, 2012), (BARBOSA, 2012), (SILVA, 2013), (RUFINO, 2014), (TIECHER, 2015), (LIMA, 2015).

A empresa oferece treinamentos e cursos para o desenvolvimento profissional dos colaboradores (SORIANO, 2011), (FOLLMANN, 2011), (SILVA, 2011), (BARBOSA, 2012), (SILVA, 2013). Osório (2011) salienta que existe sempre um caráter compensatório, premiando os funcionários.

Demonstrar que existe um reconhecimento profissional motiva os funcionários. E oferecer cursos e treinamentos a eles, faz com que o seu capital intelectual aumente, contribuindo para melhorar o seu potencial e o desempenho na função.

CARGA HORÁRIA

Cinco dos estudos analisados em relação à carga horária demonstraram grande insatisfação. Percebeu-se insatisfação relacionada à duração da jornada de trabalho (VARGAS, 2010), (ARENHART, 2010), (PAHOHECK, 2011), (BARBOSA, 2012). Barbosa (2012), ainda afirma que existir uma sobrecarga no trabalho, diminui o tempo para a vida social.

A maioria dos respondentes declarou ser importante ter carga horária de somente 06 horas visando diminuir o desgaste causado (VARGAS 2010), (ARENHART, 2010). Vargas (2010) complementa que uma jornada exaustiva de trabalho, causa estresse. A maioria dos respondentes não consegue realizar suas atividades durante a jornada de trabalho, tendo que realizar diversas atividades ao mesmo tempo em busca de cumprir a exigência da empresa (QUADROS, 2011), (PAHOHECK, 2011).

Nichele (2011) aborda que a maioria dos cargos considera adequada a jornada de trabalho. Porém, cargos como escriturário e caixa, sentem-se insatisfeitos por não conseguirem desenvolver suas atividades em 06 horas de trabalho acumulando tarefas. Sendo necessária a realização de horas extras.

Outros cinco estudos analisados demonstraram que há satisfação quanto à carga horária de trabalho. A jornada de trabalho de 06 horas é satisfatória para a maioria dos respondentes (SILVA, 2011), (NICHELE, 2011), (PAIVA, 2012), (ROMANO, 2014), (MORAIS, 2011).

Enquanto que, o estudo realizado por Zavadisck (2012), demonstra que os respondentes consideram necessária uma rotina diária de 08 horas para conseguirem executar todas as tarefas solicitadas. Moraes (2011), ainda complementa que tem alguns períodos do mês que são mais corridos, mas outros já são mais tranquilos, permitindo a organização das tarefas.

Diante do postulado, não se teve concordância entre ter uma rotina de trabalho com 06 horas ou 08 horas. As empresas devem fazer uma avaliação das tarefas a serem executadas por cada cargo, de forma a verificar se a carga horária pode ser menor ou maior. Ter uma carga horária menor e ter que realizar horas extras, causa desgaste, diminuindo o tempo que o funcionário dedicou para usar na vida social.

ESTRESSE

Apenas um dos estudos avaliados na categoria estresse, teve avaliação positiva. Após implementar o programa de QVT, diminuiu 30% do cansaço e estresse e aumentou a motivação no trabalho em 10% (DUARTE, 2010). Vale advertir que foi considerado como fator positivo após ter sido desenvolvido o programa de QVT na empresa.

Seis estudos avaliaram esta categoria como negativa. A maioria dos funcionários considera o trabalho estressante (PAHOHECK, 2011), (COSTA, 2011), (GOMES, 2011), (ZAVADISCK, 2012), (BARCELOS, 2013), (LIMA, 2015). A imposição de metas muito altas causam insatisfação e estresse nos colaboradores (COSTA, 2011), (ZAVADISCK, 2012). Zavadisck (2012) aborda que as metas entram em conflitos com outras metas exigindo “jogo de cintura” para lidar com pressões e tensões.

Barcelos (2013) considera que a pressão é considerada o principal causador de estresse. Gomes (2011) percebeu que a maioria dos respondentes considera que ter pausas para descanso, massagem e tempo livre podem diminuir o estresse e aumentar o bem-estar.

Essas citações se complementam, propiciando uma visão mais abrangente que possuir um programa de QVT, só causa melhorias na organização. O estresse é um fator muito complicado de se medir dentro no setor bancário, são muitas metas para serem alcançadas. A cobrança por resultados é muito grande e

isso aumenta a pressão pelo cumprimento das metas, contribuindo desta forma, para o avanço do fator estresse.

RELACIONAMENTO ENTRE COLEGAS

Treze estudos foram satisfatórios na categoria de relacionamento interno. Existe uma relação social agradável e harmoniosa (SORIANO, 2011), (NORMANDO, 2011), (MORAIS, 2011), (SURUGI, 2011), (PAHOHECK, 2011), (SANTOS, 2012), (SILVA, 2013), (MELO, 2014), (SILVA, 2014), (ROMANO, 2014). Há incentivo para relação entre colegas e momentos de descontração (OSORIO, 2011).

A maioria dos respondentes considerara ser importante o relacionamento entre colegas para existir uma relação saudável (MORAIS, 2011), (SILVA, 2011). Melo (2014) afirma que o bom relacionamento entre os colegas diminui a disputa de poder e melhora a produtividade. Jacob (2012) considera que a relação entre colegas é tão importante quanto à remuneração.

Somente dois dos estudos avaliaram esta categoria como fator negativo. Lima, Souza, Lima, Nunes, Farias (2012) aponta que os respondentes consideram não estar satisfeitos com a relação entre os colegas. Varela (2011) ressalta que a empresa até busca integrar os funcionários, mas o relacionamento tem que melhorar muito.

Possuir um bom relacionamento entre os colegas no local de trabalho é importante para existir uma boa relação social. É importante para não haver pessoas superiores a outras, ter mais espírito de cooperação e mais harmonia no trabalho em equipe, sem disputas, visando melhorar a produtividade e engajamento da equipe.

RELACIONAMENTO COM A GERÊNCIA

Doze dos estudos analisados apontaram positiva a categoria que se refere ao relacionamento com a gerência. Existe respeito entre funcionários e gestores, tendo assim uma relação harmoniosa (SORIANO, 2011), (NORMANDO, 2011), (MORAIS, 2011), (SURUGI, 2011), (PATIS, 2012), (JACOB, 2012),

(SANTOS, 2012), (SILVA, 2013), (MELO, 2014), (SILVA, 2014), (ROMANO, 2014). Os respondentes têm liberdade de expressão e contam com a ajuda do chefe quando têm algum problema a ser resolvido (SILVA, 2013), (MELO, 2014).

Existe igualdade de tratamento, respeito e compartilhamento de informações e *feedback* (SURUGI, 2011), (PATIS, 2012). Já os respondentes da pesquisa de Morais (2011) consideraram que a ferramenta de avaliação 360° é benéfica para o bom relacionamento entre gestores e subordinados.

Os gestores consideram que para ter uma boa QVT, é necessário ter recompensa financeira, lazer e projetos com a família, saúde e bem-estar dentro e fora da empresa, crescimento profissional, bom convívio com os colegas e ter moral e ética. A expressão mais encontrada nas respostas foi: “valorização do funcionário” (ARENHART, 2010).

Quatro estudos analisados tiveram insatisfação no relacionamento com a chefia. A maioria dos respondentes diz estar insatisfeitos com tal relação (NICHELE, 2011), (LIMA, SOUZA, LIMA, NUNES, FARIAS, 2012). Além de existir obstáculos (NICHELE, 2011); (FERREIRA, 2013), os respondentes alegam que existe falta de diálogo, que não tem liberdade para ser dito o que se pensa em relação ao trabalho e considera que distribuição de tarefas não é justa (NICHELE, 2011), (FERREIRA, 2013), (NORMANDO, 2011).

O relacionamento entre gestores e subordinados é muito importante para o funcionário sentir-se valorizado e ser reconhecido. E o bom relacionamento entre colegas contribui para o bom relacionamento com os gestores, afinal é do gestor a responsabilidade de conter os conflitos existentes no ambiente de trabalho e manter a harmonia entre a equipe. O bom relacionamento impulsiona os bons resultados e o engajamento no trabalho em equipe.

DIVULGAÇÃO E MELHOR USO DO PROGRAMA DE QVT

Quatro dos estudos analisados consideram não ser adequado o uso e divulgação do programa de QVT. Vários respondentes não têm conhecimento da existência total e/ou parcial do programa de QVT, percebendo desta forma, que deve haver maior divulgação do referido programa (FOLLMANN, 2011), (SOARES, 2012), (RUFINO, 2014).

Doyle (2010) considera que o uso da verba não é adequado e, vários respondentes sugeriram diversas atividades (ginástica laboral, exercícios de relaxamento, palestras sobre qualidade de vida, etc.) para melhor utilização da verba.

Três estudos apontaram possuir um bom programa de qualidade de vida (SILVA, 2011), (PAIVA, 2012), (LANDO, 2012). Paiva (2012) ainda destaca ser importante ter eventos, comemorações em datas especiais. Os respondentes observaram que falar em QVT desperta interesse tanto da empresa quanto dos funcionários (LANDO, 2012).

É preciso lembrar que a divulgação dos programas de QVT é tão importante quanto à sua implementação. Existem agências bancárias pequenas, médias e de grande porte. Quanto maior o número de funcionários, se não houver uma divulgação, irão passar despercebido. Diante do exposto, se não houver divulgação, os funcionários não irão ser participativos nas atividades desenvolvidas nem mostrar interesse para a sua contribuição.

EQUILÍBRIO ENTRE VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

Seis dos estudos analisados consideram ter equilíbrio entre a vida pessoal e profissional (NORMANDO, 2011), (MORAIS, 2011), (SILVA, 2011), (PAHOHECK, 2011), (NICHELE, 2011), (FOLLMANN, 2011), (ROMANO, 2014). A maioria dos respondentes diz buscar fazer amizades no trabalho, participando assim, da sua vida pessoal. O relacionamento interpessoal na equipe é importante para manter o equilíbrio (MORAIS, 2011).

Para Normando (2011), os respondentes reconhecem que o serviço que fazem é importante para a sociedade, mas preferem estar em casa, ao lado da família que se sentem felizes. Já outros respondentes dizem que há equilíbrio entre vida pessoal e profissional, devido à carga de trabalho ser apenas 06 horas/dia (NICHELE, 2011), (ROMANO, 2014). Follmann (2011) diz que os respondentes consideram a família como fator de motivação para o trabalho.

Sete estudos apontaram abordagens negativas para esta categoria. A maioria dos respondentes não consegue conciliar a vida pessoal e profissional (FREITAS, 2011), (ZAVADISCK, 2012), (PATIS, 2012), (FERREIRA, 2013), (RUFINO, 2014), (LIMA, 2015). Os respondentes apontam que as jornadas

excessivas de trabalho e realização de horas extras contribuem para esse fator (FREITAS, 2011), (RUFINO, 2014).

Lima (2015) mostra que os respondentes não conseguem realizar atividades de lazer por falta de tempo. Zavadisck (2012) segue a mesma linha de pensamento ao afirmar que a falta de tempo para lazer causa estresse. Para Patis (2012), os respondentes consideram que a qualidade do sono é um fator que precisa ser melhorado. Silva (2013) ainda assevera que, o medo de perder o emprego é constante, afetando este equilíbrio.

Para existir o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, é necessário considerar diversos fatores que interligados, fazem toda diferença: (tempo de trabalho, relacionamento interpessoal, reconhecimento profissional, motivação, estabilidade no emprego, etc.).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho objetivou compreender como tem sido a QVT no setor bancário brasileiro a partir do ano de 2010. A QVT é importante para corrigir falhas encontradas no ambiente laboral, com o objetivo de oferecer aos funcionários maior satisfação no trabalho, valorização de suas capacidades, etc. O tema vem ganhando mais amplitude no setor bancário, não somente para os gestores. O reconhecimento por partes dos colaboradores vem crescendo, aumentando as cobranças por melhor qualidade de vida na sua rotina de trabalho.

Nesse sentido, este artigo apresentou uma revisão sistemática da literatura existente, para contribuir com futuras pesquisas a serem realizadas sobre este assunto.

Nos resultados obtidos, percebeu-se grande variedade de percepções dos respondentes envolvidos, em todos os aspectos analisados.

Foi percebido nas discussões realizadas que há sempre uma união de uma categoria com a outra, se tornando dependentes. Uma categoria contribui de forma positiva ou negativa para as demais.

A categoria Produtividade/Resultados se relaciona demasiadamente com a categoria Estresse. Se tiver muita cobrança, ritmo acelerado de trabalho, metas altas, desigualdade, pressões, prazos estabelecidos para realização de tarefas há

uma grande contribuição para uma inferior qualidade de vida, podendo afetar a saúde dos funcionários no setor bancário brasileiro.

As categorias Relacionamento entre colegas, Relacionamento com a gerência e Motivação se assemelham bastante. O relacionamento interno depende da boa convivência com os colegas de trabalho e com os gestores. Ter um bom relacionamento auxilia a existência de trabalho em equipe, e, conseqüentemente maior produtividade dos mesmos. Esse relacionamento é importante para a valorização dos funcionários, de forma a se perceber igualdade na equipe de trabalho. Para alguns colaboradores, a valorização e percepção de igualdade são fatores que causam motivação.

A categoria Remuneração também é considerada como fator de motivação e é muito importante para todos os colaboradores. É a partir do salário recebido que vai conseguir suprir as necessidades básicas, psicológicas e de autorrealização.

As categorias Condições de trabalho, Carga horária e Plano de carreira se ordenam em perfeita harmonia. Oferecer boas condições para a realização do trabalho aumenta consideravelmente a satisfação e bem-estar. Oferecer cursos e treinamentos mostra aos funcionários que a empresa reconhece-o profissionalmente, motivando-o a buscar maior desempenho em todas as suas funções realizadas.

A Carga horária foi uma categoria contraditória na percepção dos estudos analisados. Cabe ainda mencionar que devem ser avaliadas as funções, o tempo de trabalho para cada uma delas, verificar se existe uma sobrecarga de tarefas e se há a necessidade de contratação de mais profissionais para melhorar o desempenho.

A categoria Equilíbrio entre vida pessoal e profissional é muito importante também para existir uma boa QVT. Esse equilíbrio depende de vários fatores que interligados entre si, sustentam-se. Se tiver com uma vida pessoal confusa, vai refletir no ambiente laboral. Não tem como separar estes dois ambientes, um reflete no outro a todo instante.

A categoria Divulgação e melhor uso do programa de QVT deixa bem claro que tem muitas instituições bancárias que não estão divulgando os programas oferecidos. Vale ressaltar que a divulgação para todos os funcionários se torna muito importante, visto que, nem todos os funcionários são curiosos e sentem a necessidade de buscar conhecimento sobre programas que fogem da sua rotina habitual de trabalho.

É importante destacar que todos os fatores discutidos contribuem para uma melhor QVT no setor bancário brasileiro. A participação de todos os funcionários para existir um programa de QVT gera muitas contribuições. Se cada um utilizar da sua criatividade, conhecimento, e participar só vão melhorar as relações e o ambiente em que se trabalha.

REFERÊNCIAS

ARENHART, Roberto. A Qualidade de Vida no Trabalho do Administrador Bancário no Exercício do Primeiro Cargo de Gerente de Agência. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://abreai.net/kwwFr>> Acesso em 16/08/2016.

BARBOSA, Karien Saccomori de Paiva. **Qualidade de Vida no Trabalho: Percepção dos funcionários do Banco Gama**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/QYwqt>> Acesso em 20/08/2016.

BARCELOS, Mara Regina dos Santos. **QWL-BANK: Um modelo exploratório para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho no setor bancário**. Universidade Estadual do Norte Fluminense – UENF. Campos do Goytacazes – RJ, 2013. Disponível em: <<http://abreai.net/pQxJj>> Acesso em 25/08/2016.

BARROS, Betania Tanure. **O desafio de equilibrar resultados de negócio e qualidade de vida**. In. Vários autores. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. (p. 365-382)

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. 5. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 305 pg.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier; 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier; 2009. 506 pg.

COSTA, Melissa Spezia. **Estudo feito sobre o programa de qualidade de vida nos índices de absenteísmo de uma agência bancária. Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/xTNJg>> Acesso em 17/08/2016.

COUTO, Hudson de Araújo. **Como instituir a ergonomia na empresa: As práticas dos comitês de ergonomia**. 2. ed. Belo Horizonte: Ergo, 2011. 310 pg.

DOYLE, Maria Elena Machado. **Programa de Qualidade de Vida no Trabalho Análise da Agência Central do Banco Ação S.A**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://abreai.net/ybmii>> Acesso em 16/08/2016.

DUARTE, Dannyel Viana Rangel; BORIN, Elaine Cavalcante Peixoto; ALMEIDA, Mariza. **A qualidade de vida no trabalho - qvt e sua influência na vida dos bancários**. Universidade do Estado do Rio de Janeiro: Revista eletrônica Polêmica – LABORE (Laboratório de Estudos Contemporâneos). v. 9, n. 4, p. 74-81. Rio de Janeiro – RJ, 2010. Disponível em: <<http://abreai.net/PkcHo>> Acesso em 16/08/2016.

FERREIRA, Thiago Rescigno Barcellos. **Qualidade de vida no trabalho: Uma análise do programa instituído em quatro agências do Banco do Brasil/SA.** Curso de Administração Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://abreai.net/rMwRR>>. Acesso em 23/05/2016.

FOLLMANN, Sérgio Luiz. **Qualidade de Vida no Trabalho numa agência bancária – Colméia – TO.** Universidade de Brasília. Palmas – TO, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/3gvOg>> Acesso em 16/08/2016.

FREITAS, Andréia Linhares. **Nível de satisfação dos empregados do Banco da Amazônia no âmbito das agências do Estado do Acre com relação aos programas de QVT desenvolvidos pela instituição.** Universidade de Brasília. Rio Branco – AC, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/298ah>> Acesso em 17/08/2016.

GOMES, Jario Vieira. **Estresse, Bem-Estar no Trabalho e Estratégias de Mediação no Contexto de uma Instituição Financeira S/A: Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no Trabalho.** Universidade de Brasília. Brasília – DF, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/CQYj0>> Acesso em 17/08/2016.

JACOB, Sidney Amaral. **A satisfação dos funcionários de uma agência bancária em Ouro Preto do Oeste em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.** Universidade de Brasília. Ji-Paraná – RO, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/u4CwH>> Acesso em 25/08/2016.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Comportamento organizacional.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 312 pg.

LANDO, Jucelito Antônio. **Qualidade de Vida no Trabalho: Análise da situação dos funcionários de uma agência bancária.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Catanduvas – PR, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/l6UGy>> Acesso em 25/08/2016.

LIMA, Maria Vanderlea de Souza. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso na agência do Banco do Brasil em Serra Talhada (PE).** XXXII Encontro Nacional de Engenharia da Produção. Bento Gonçalves – RS, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/Y9sWb>> Acesso em 20/08/2016.

LIMA, Tatiana Cardoso de. **Qualidade de vida no trabalho: Análise da percepção dos colaboradores do Itaú Unibanco, Agência – 8497, em Campina Grande – PB.** Universidade Estadual da Paraíba – UEPB Curso de Administração. Campina Grande – PB, 2015. Disponível em: <<http://abreai.net/JKVjA>>. Acesso em 24/05/2016.

LIMONGI-FRANÇA Ana Cristina, ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de vida no Trabalho.** In: Vários autores. As pessoas na organização. 12. ed. São Paulo: Editora Gente; 2002. p. 295-306.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Comportamento organizacional: Conceitos e práticas.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 139 pg.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ZAIMA G, Gustavo. **Gestão da Qualidade de Vida no trabalho – GQVT com ênfase em pessoas, equipes e lideranças**. In: Vários autores. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. (p. 403-421)

MELO, Allan Keyston Aquino. **Qualidade de Vida no Trabalho: Análise do nível de satisfação de uma agência bancária na cidade de Lagoa Seca – PB**. Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande – PB. Disponível em: <<http://abreai.net/1azf2>> Acesso em 25/08/2016.

MORAIS, Gisele Aparecida. **Qualidade de Vida no Trabalho do Bancário em uma agência da cidade de Curitiba – PR**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/hMvCF>> Acesso em 16/08/2016.

NICHELE, Luciano Soares. **A análise dos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de caso da Agência Y**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre – RS, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/bV3h4>> Acesso em 17/08/2016.

NORMANDO, Ellen Pereira. **Qualidade de vida no trabalho sob a ótica preventiva: Comparação da Percepção de Bancários das Iniciativas Pública e Privada**. Universidade de Brasília. Brasília – DF, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/iT6Fp>> Acesso em 16/08/2016.

OSÓRIO, Alexandre Augusto Jansen Loureiro. **Qualidade de Vida no Trabalho: Diagnóstico em uma agência do Banco do Brasil**. Universidade de Brasília. Brasília – DF, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/BNnML>> Acesso em 16/08/2016.

PAHOHECK, Luciana Shlickmann Meurer. **A influência da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência Içara da Caixa Econômica Federal**. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma, 2011. Disponível em: <http://abreai.net/AapAa>> Acesso em 17/08/2016.

PAIVA, Juliane de Meneses. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo dos colaboradores do Banco Santander na cidade de Campina Grande – PB**. Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande – PB, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/h9jZS>> Acesso em 17/08/2016.

PANDOLFI, Graziela; CAREGNATTO, Margareth Inês Motter. **Fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma empresa do ramo financeiro de Caxias do Sul**. Revista Global Manager Acadêmica. Caxias do Sul, v. 3, n. 1, p. 149-68, 2014. Disponível em: <<http://abreai.net/X1zB3>>. Acesso em 23/05/2016.

PATIAS, Jerusa Wachburger. **Qualidade de Vida no Trabalho: Análise da reação dos colaboradores ao programa QVT do Banco Modelo**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012. Disponível em: < <http://abreai.net/r9vI5>> Acesso em 20/08/2016.

QUADROS, Marlene Anelise Rau. **Um estudo de caso sobre a Qualidade de Vida no Trabalho de Bancários de Porto Alegre**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/po5RI>> Acesso em 16/08/2016.

ROMANO, Ludmila Roberta Maciel. **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos empregados do setor de RH de uma instituição financeira pública**. Centro Universitário Una. Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <<http://abreai.net/FTXsu>> Acesso em 25/08/2016.

RUFINO, Marcos Kelvin Gomes. **Qualidade de Vida no Trabalho no setor bancário: Um estudo realizado no Banco do Brasil S/A, agência de Itaporanga – PB**. Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Patos – PB, 2014. Disponível em: <<http://abreai.net/iVE0N>> Acesso em 25/08/2016.

SANTOS, Fabio Alves. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com a Satisfação no Trabalho: Percepção de funcionários de uma agência bancária**. Universidade de Brasília. Porto Velho – RO, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/omAjK>> Acesso em 25/08/2016.

SAVADISK, Katia Pinheiro. **A relação entre o volume de metas e a qualidade de vida dos bancários**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/rQ45x>> Acesso em 17/08/2016.

SHINYASHIKI, Roberto. **Qualidade de vida é ter comprometimento**. In. Vários autores. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002 (p. 467-474).

SILVA, Alan Cláudio Souza. **Qualidade de Vida no Trabalho: A percepção dos funcionários do Banco Beta de Rolim de Moura (RO)**. Universidade de Brasília. Brasília – DF, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/tZzJW>> Acesso em 17/08/2016.

SILVA, Josué Topp. **Qualidade de Vida no Trabalho na agência “Cifrão” do Banco “Moeda”: percepção dos funcionários**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/OFHI1>> Acesso em 16/08/2016.

SILVA, Thiago. **A Qualidade de Vida no Trabalho dos bancários de instituições privadas**. Fundação Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2013. Disponível em: <<http://abreai.net/wIT00>> Acesso em 25/08/2016.

SILVA, Uanisléia Lima. **Impacto da Qualidade de Vida no Trabalho e da percepção dos valores organizacionais sobre a confiança organizacional**. Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, 2014. Disponível em: <<http://abreai.net/TmltN>> Acesso em 25/08/2016.

SOARES, Sabrina Escopelli. **Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Bancário: A visão dos gestores**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://abreai.net/y1iyb>> Acesso em 17/08/2016.

SORIANO, Omar. **Qualidade de Vida no Trabalho. Universidade de Brasília.** Brasília – DF, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/lxqzC>> Acesso em 16/08/2016.

SURUGI, Carlos Alberto. **Qualidade de Vida no Trabalho: A percepção dos funcionários sobre as práticas.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/CRqG6>> Acesso em 17/08/2016.

TIECHER, Bruna. **Qualidade de Vida no Trabalho em bancários de um município do interior do Rio Grande do Sul.** Centro Universitário Univates. Lajeado, 2015. Disponível em: <<http://abreai.net/WNVoe>> Acesso em 25/08/2016.

VARELA, Daniel Pimentel. **Estudo da Qualidade de Vida dos colaboradores da agência Estilo Banco do Brasil.** Universidade de Brasília. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://abreai.net/nwQxr>> Acesso em 17/08/2016.

VARGAS, Denise Oliveira. **Qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária de Porto Alegre.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://abreai.net/XD75G>> Acesso em 16/08/2016.

ENDEREÇO DE CORRESPONDÊNCIA

Autor Orientando:

Aline Franciele Machado Soares

Rua: Major Gote, 1408. Jardim Centro. Patos de Minas, MG.

(34) 3818 - 2300

alinefrancielemsoaresadm@gmail.com

Autor Orientador:

Cíntia Cristina Moura

Rua: Major Gote, 1408. Jardim Centro. Patos de Minas, MG.

(34) 3818 - 2300

cintiacm.moura@gmail.com

DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO

Autorizamos a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Patos de Minas, 10 de Outubro de 2016.

Aline Franciele Machado Soares – autor orientando

Cíntia Cristina Moura – autor orientador