

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
MBA em GESTÃO ESTRATÉGICA de PESSOAS

LILYA LUCIANE SILVA DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DO SISTEMA FINANCEIRO:
UMA ANÁLISE NA AGÊNCIA BANCÁRIA X**

NATAL/RN

2018

LILYA LUCIANE SILVA DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DO SISTEMA FINANCEIRO:
UMA ANÁLISE NA AGÊNCIA BANCÁRIA X**

Trabalho de Conclusão de Curso MBA em Gestão Estratégica de Pessoas apresentado ao Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN) como requisito final para obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientador(a): Prof(a). MSc. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara

NATAL/RN
2018

QUALIDADE DE VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DO SISTEMA FINANCEIRO: UMA ANÁLISE NA AGÊNCIA BANCÁRIA X

Aluna: Lílya Luciane Silva dos Santos¹

Orientadora: Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO:

Qualidade de vida e Sistema Financeiro são assuntos aparentemente paradoxais. O mercado financeiro é muito rápido, acirrado e voraz, o dia a dia das instituições é estressante, pois o objetivo dessas organizações está norteado em números, na meta final: o lucro. Este artigo tem por objetivo analisar a qualidade de vida dos funcionários da agência bancária X na cidade de Natal/RN, da Caixa Econômica Federal, sob a perspectiva dos colaboradores, seus sentimentos e percepções diante do ambiente de trabalho, clima organizacional e os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho oferecidos pela Instituição Financeira. A metodologia utilizada foi uma pesquisa bibliográfica, revisando a literatura, além de pesquisa documental e de campo, coletando os dados através de aplicação de um questionário com questões fechadas. Quanto aos resultados, apesar dos funcionários perceberem que a empresa proporciona movimentos voltados para a qualidade de vida no trabalho, 90% deles não conhecem o programa implantado pela instituição.

PALAVRAS CHAVES: Qualidade de vida. Estresse. Sistema Financeiro.

ABSTRACT:

Quality of life and the Financial System are seemingly paradoxical issues. The financial market is very fast, fierce and voracious, the day to day of the institutions is stressful, because the purpose of these organizations is guided in numbers, in the final goal: the profit. This article aims to analyze the quality of life of employees of bank branch X in the city of Natal / RN, Caixa Econômica Federal, under the perspective of employees, their feelings and perceptions regarding the work environment, organizational climate and Quality of Life at Work offered by the Financial Institution. The methodology used was a bibliographical research, reviewing the literature, besides documentary and field research, collecting the data through the application of a questionnaire with closed questions. Regarding the results, although the employees perceive that the company provides movements focused on quality of life at work, 90% of them do not know the program implemented by the institution.

KEY WORDS: Quality of life. Stress. Finance System

¹ Acadêmico do MBA de Gestão Estratégica de Pessoas do Centro de Ensino do Rio Grande do Norte. Email: lyasantos@hotmail.com

² Professor Orientador do MBA de Gestão Estratégica de Pessoas do Centro de Ensino do Rio Grande do Norte. Email: anarosagsc@gmail.com

1.INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida está presente desde os tempos mais remotos, e sempre foi uma preocupação do homem, para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao indivíduo, na execução de suas tarefas. A constante busca por melhores formas de executar uma tarefa, objetivando sempre o aumento da produtividade, acabou por intervir nas condições de trabalho e de bem-estar do trabalhador.

Nos séculos XVIII e XIX iniciaram-se os estudos sobre o “mundo do trabalho” e as interferências das condições na produção dos trabalhadores. Contudo, somente no Século XX começaram os experimentos e estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Diante de um mundo cada vez mais interligado, globalizado, com o advento das tecnologias, e a nova forma de vivenciar as realidades real e virtual, com todos os seus benefícios e prejuízos, o termo Qualidade de Vida virou quase um mantra para os indivíduos de uma maneira geral e, sobretudo, para as organizações dos mais diversos setores. Viver com qualidade ou propiciar condições para que os seus colaboradores tenham uma qualidade de vida adequada para viver da melhor forma e, claro, obter resultados para as organizações.

Qualidade de vida é um termo muito abrangente e, de certa forma, subjetivo, pois cada indivíduo tem a sua percepção do que seja qualidade de vida. Durante a história esse conceito foi adquirindo importância no mundo do trabalho, pois não se pode fracionar o ser humano, não existe diferença entre colaborador e o indivíduo. Contudo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) define a qualidade de vida como

a maneira pela qual a pessoa percebe o lugar que ocupa no contexto cultural e no sistema de valores em que vive, bem como na relação com seus objetivos, expectativas, critérios e preocupações. Tudo isso incorporado de um modo complexo, a saúde física da pessoa, seu estado psicológico, seu grau de autonomia, suas relações sociais e os fatores ambientais e suas crenças.

(Zanelli, 2010, p. 28 apud World Health Organization Quality of Life Group, 1994, p.28)

Por isso, tanto os indivíduos de uma maneira geral a cada dia estão procurando melhorar sua qualidade de vida, buscando o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, através de um trabalho que lhe sustente e seja prazeroso, agregue vantagens e benefícios à sua vida pessoal, e praticando atividades seja de cunho espiritual, esportivo, enfim, qualquer tipo de atividade que complemente e

complete a sua vida em totalidade, equilibrando todas as áreas. Do outro lado estão as empresas, que por muito tempo utilizaram os programas de Qualidade de Vida do Trabalho como um diferencial no mercado, e atualmente, esse item não se destaca como um diferencial e sim como uma questão de saúde e bem estar para os colaboradores e, com isso as organizações ganham em competitividade, produtividade e diminuição nos custos com licenças e afastamentos por doenças.

O ramo financeiro é extremamente competitivo e estressante, as instituições trabalham diretamente com o “fio metal”, o seu produto/serviço é obter lucros em cima de transações bancárias, através dos juros de empréstimos, aplicações e receitas das prestações de serviços.

A Caixa Econômica Federal é um banco peculiar, além de ser 100% público e agente de políticas públicas do Governo Federal, trabalha com todos os produtos e objetivos de um banco comercial então, diferentemente das outras instituições financeiras, a Caixa Econômica Federal é um banco social e comercial. Assim, se faz necessário que a empresa tenha em seu quadro funcional empregados com perfis diversos para atender as diferentes demandas exigidas pelo Estado e pela sociedade.

A qualidade de vida no trabalho e a produtividade são elementos necessários para o desenvolvimento tanto do homem quanto das organizações. Nos últimos dez anos a empresa começou a implantar programas de qualidade de vida para seus colaboradores, tendo em vista a complexidade das atividades, e o número cada vez maior de funcionários afastados por doenças como DORT/LER, estresse e depressão. Os programas têm como objetivo propiciar ao indivíduo a qualidade de vida total, profissional e pessoalmente, entendendo o colaborador como um todo, e todos os aspectos que envolvem o ser humano: econômico, social e espiritual.

2 REFERENCIAL TÉORICO

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho – Definição

Há diversos autores que tratam o tema, e, contudo não há uma definição consensual para o termo qualidade de vida no trabalho, neste artigo utilizaremos a definição de Chiavenato (2004), o qual se refere ao conceito de QVT à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Anterior ao tema Qualidade de Vida no Trabalho, propriamente dito, existiram algumas pesquisas e teorias sobre o comportamento e motivação do indivíduo no ambiente de trabalho, as teorias motivacionais, as quais serviram de base para o desenvolvimento da QVT, e serão retratadas a seguir: os estudos de Mayo em Hawthorne, a hierarquia das necessidades de Maslow, a teoria X – teoria Y de McGREGOR e a teoria de Herzberg.

- Experimento de Hawthorne/Mayo – o experimento aconteceu em 1927 e teve como objetivo o estudo dos efeitos da fadiga e da monotonia, observando o trabalhador de outra maneira, não só como uma peça de engrenagem e sim com características singulares e o quanto as relações de trabalho afetavam o desempenho.
- A teoria de Maslow tem como base a hierarquia das necessidades, sendo divididas em necessidades primárias (fisiológicas e de segurança) e secundárias (sociais, de estima e auto realização). Costa, 2013)
- Teoria Y de McGREGOR destaca que, se as pessoas tiverem boas condições de trabalho, poderiam se dedicar com mais afinco nas suas atividades, pois a teoria prega que o trabalho pode ser agradável, e não um lugar de castigo.
- Teoria dos dois fatores de HERZBERG, o autor estudou o comportamento dos indivíduos dentro da empresa, e o objetivo era diagnosticar os fatores que causavam satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho, e foram classificados os dois fatores: Higiênicos (dizem respeito as condições físicas do trabalho) e Motivacionais (referem-se ao conteúdo do cargo).

Essas teorias foram a base para o que denominamos atualmente qualidade de vida no trabalho.

2.1.1 Evolução Histórica da Qualidade de Vida no Trabalho

O mundo do trabalho é um tema recorrente na história, com o passar do tempo houve transformações, e a relação do Capital e o Trabalho sempre foi latente, em todas as épocas. O indivíduo e as organizações foram se adequando a todas as transformações e mudanças ocorridas no “mundo do trabalho”, desde o modelo de acumulação capitalista, o fordismo, até a acumulação flexível do capital, o toyotismo.

Os primeiros estudos sobre o tema QVT datam da década de 50, na Inglaterra, Eric Trist apresentou um modelo para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização e nos Estados Unidos, na mesma época Louis Davis e colaboradores realizavam pesquisas com o intuito de modificar as linhas de montagens, para tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória (Rodrigues, 1994 apud Huse & Cumming, 1985).

Nos anos 60, a preocupação com a Qualidade de Vida do Trabalho, tomou impulso, por um lado com a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das empresas, com a participação de várias classes sociais, como cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, essa primeira fase se estendeu até 1974.

No final da década de 70, um país fora do eixo Europa – América do Norte, despontou no desenvolvimento de estudos e abordagens sobre a QVT, o Japão desenvolveu várias técnicas de qualidade, que posteriormente foram difundidas e implementadas em todo o globo.

Chiavenato (2004) apresenta os três modelos mais importantes de QVT, sendo eles: Modelo de QVT de Nadler e Lawer, de Hackman e Oldhan e o mais utilizado nas pesquisas sobre Qualidade de Vida no trabalho o modelo de WALTON.

- Modelo de QVT de NADLER e LAWER, fundamenta-se em quatro aspectos: - Participação dos funcionários nas decisões; Enriquecimento de tarefas e grupos para reestruturação do trabalho; Inovação no sistema de recompensas e clima organizacional e Melhoria nas condições de trabalho.
- Modelo de QVT de HACKMAN e OLDHAN, para esses autores as dimensões dos cargos afetam os resultados pessoais e de trabalho, sendo elas:

Variedade de habilidades; Identidade da tarefa; Significado da tarefa; Autonomia; Retroação do próprio trabalho; Retroação Extrínseca e Inter Relacionamento.

- Modelo de QVT de Walton: o autor propõe oito categorias conceituais, incluindo critérios de QVT, como por exemplo, os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados a remuneração e segurança do trabalho. Sendo eles: Compensação justa e adequada; Condições de segurança e saúde no trabalho; Utilização e desenvolvimento de capacidades; Oportunidades de crescimento contínuo e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida e Relevância social da vida no trabalho.

Abaixo segue quadro com a retrospectiva e evolução da Qualidade de Vida no trabalho.

Quadro 1: Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mais ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência, invocador como ideais do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização a definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

2.2. O estresse relacionado ao trabalho

2.2.1 Definição, sintomas e consequências do estresse no trabalho

Stress é uma palavra derivada do latim, que no século XVII teve a conotação de “adversidade” ou “aflição”, e no final do século XVIII o significado passou a ser “força”, “pressão” ou “esforço”.

Contudo o conceito de estresse utilizado atualmente foi cunhado pelo austríaco canadense, Hans Selye, em 1926, através de estudos das Ciências Biológicas e Sociais, os quais investigavam os efeitos do estresse na saúde física e mental das pessoas. Para Selye o estresse é uma resposta geral do organismo diante de estímulos ou situações estressantes, sendo um agente neutro capaz de tornar-se positivo ou negativo.

Há agentes estressantes físicos e biológicos, mas são os fatores estressantes sociais e psicológicos da vida moderna contemporânea que mais agredem os indivíduos. Em níveis moderados ocorre o eustresse (estresse benéfico) que causa melhorias para a saúde, aprendizagem, memória e resolução criativas de problemas e está ligado ao senso de realização pessoal enquanto o distresse, (estresse maléfico) ligado aos casos crônicos, impõe ao indivíduo um esforço exagerado, podendo provocar esgotamento e desgaste.

Impactos do estresse:

DISTRESSE : Estresse maléfico por ativação escassa	EUSTRESSE: Estresse benéfico por ativação razoável	DISTRESSE: Estresse maléfico por ativação excessiva
Sonolência	Eficiência e efetividade	Ansiedade e raiva
Distração	Atenção nas tarefas e resultados	Atenção dispersa
Pensamento vago	Pensamento ótimo e atento	Pensamentos catastróficos
Sem consciência do perigo	Alerta para o perigo	Noção do perigo perturbada
Decisões lentas, mediócras.	Decisões equilibradas	Decisões apressadas
Letargia física e mental	Vitalidade: estar entusiasmado extenuado	Exaustão física e mental
Acelera o envelhecimento		Acelera o envelhecimento

FONTE: Sabbag, 2017 p.9

Segundo Marras (2010), há diversos fatores estressores, os contextuais: abrangendo uma esfera maior como fatos que afetam a sociedade, assuntos sobre política, economia, estilo de vida, já os estressores individuais, estão relacionados diretamente ao indivíduo, entres eles: impaciência e intolerância, inflexibilidade, distúrbios emocionais, etc. enquanto os estressores organizacionais estão ligados diretamente à organização e a relação do indivíduo com o trabalho.

2.2.2 Fontes de estresse relacionadas à função no ambiente de trabalho

De uma maneira geral, para existir fatores de estresse nas organizações, tal fator deve ser percebido pelo trabalhador, abaixo serão expostos em um quadro, na visão de alguns autores os diferentes fatores estressores organizacionais.

Fatores estressores organizacionais:

Autor	Fatores
Bowditch e Buono (1992)	Conflito de papéis, ambiguidades, sobrecargas, políticas rígidas, estilo gerencial, preocupação com o desenvolvimento e progresso profissional.
Cooper et al.(1988)	Fatores intrínsecos ao trabalho, o papel do indivíduo na organização, a qualidade do relacionamento interpessoal no trabalho, as perspectivas de carreira e realização, a estrutura e o clima da organização e a interface casa/trabalho
Gonzáles(2008)	Trabalho repetitivo e padronizado, ambiguidade de papéis, incongruência entre as expectativas do trabalhador e suas funções, responsabilidade elevada, relações interpessoais (hierárquicas, funcionais, problemas de comunicação), organização da jornada de trabalho (trabalho noturno, horas extras, ritmo elevado), estratégias administrativas de gestão de pessoas (evolução do desempenho, carreira, processos de treinamento e capacitação insegurança do emprego, políticas de remuneração)
Holon e Chesser (1976)	Conflito de papéis, ambiguidades, sobrecargas, políticas rígidas, estilo gerencial, preocupação com o desenvolvimento, processo profissional, regime de trabalho e satisfação neste (fator organizacional/individual).
Nakayama e Bitencourt (1988)	Chefia insegura, responsabilidade mal delegada, bloqueio de carreira, conflito entre chefias, falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e salário, falta de motivação no trabalho, trabalho monótono, trabalho com alta concentração mental, relações humanas inadequadas, fatores ligados ao ambiente físico (ruídos, iluminação insuficiente) sensação de não participação nas decisões, rumores sobre dispensas coletivas e falta de informações)
Robbins (2005)	Demanda das tarefas e dos papéis, demandas interpessoais, estrutura organizacional, tipo de liderança praticado na organização, estágio de vida da organização.
Rosch (2008)	Jornada de trabalho extensa com poucos intervalos para descanso, trabalho em turnos, tarefas rotineiras e com pouco sentindo inerente, falta de controle, falta de participação dos trabalhadores nas tomadas de decisão, comunicação ruim, falta de políticas da empresa que levem em consideração a família dos funcionários, falta de apoio dos colegas do trabalho e dos superiores, descrição de cargos, insegurança em relação ao emprego, falta de oportunidade de progresso ou promoção, discriminação, condições físicas desagradáveis do local de trabalho, violência, abuso físico e mental.
Rossi (2008)	Incertezas, sobrecarga de trabalho, demandas do trabalho, falta de controle, estresse interpessoal, conflito de funções, tarefas rotineiras, capacitação, treinamento, assédio moral, falta de feedback, mudança no emprego, falta de participação no trabalho.

Fonte: Marras, 2010, p 152.

Os fatores estressores podem aparecer devido a junção das particularidades do indivíduo, aos estressores contextuais e claro da utilização efetiva ou não das estratégias de *coping* (esforços repetitivos que a pessoa utiliza para lidar com situações de dano, ameaça ou desafio, quando não está disponível pra ela uma rotina ou uma resposta automática), essas estratégias segundo Marras apud Oliviera (2005) envolvem desde o suporte psicológico recebido de outras pelo indivíduo até seu modo de administrar sua vida social e profissional.

2.2.3 Fatores para prevenção do estresse

O estresse não é necessariamente maléfico, disfuncional, algumas pessoas reagem bem a uma situação estressante, conseguem ser mais criativas e motivadas sob pressão, obviamente, nada exagerado. Contudo o estresse pode ser reduzido ou evitado através de algumas situações como por exemplo: planejamento, exercício físico, dieta, meditação e/ou relaxamento, psicoterapia, enfim atividades prazerosas que a organização ou mesmo o indivíduo proporcione a si mesmo, na busca do tão desejado equilíbrio entre vida profissional e pessoal. As organizações estão desempenhadas, cada dia mais, em criar um ambiente agradável e favorável para que o seu colaborador desempenhe suas tarefas de modo satisfatório.

As Instituições Financeiras, por fazer parte de um mercado competitivo, e muitas vezes, vista pela sociedade como desumano, devido a pressão por resultados, por lucros estão procurando oferecer aos seus funcionários programas que melhorem a qualidade de vida dos mesmos, prevenindo com isso, muitos males, que por muito tempo, assolaram trabalhadores do mercado financeiro, como: *dort/ler*, alcoolismo, depressão e até mesmo o suicídio, devido as severas cobranças por resultados.

2.3. Sistema Financeiro Nacional e suas características

O Sistema Financeiro Nacional faz parte do mercado financeiro, onde se encontra um conjunto de instituições e operações relacionadas ao fluxo de recursos monetários entre os agentes financeiros, esses agentes são responsáveis pela manutenção satisfatória do fluxo de recursos entre poupadores e investidores.

A intermediação financeira é a atividade exercida pelos bancos, ou seja, um processo de captação de recursos entre os agentes econômicos superavitários e instituições financeiras com repasse para os agentes econômicos deficitários, e o Sistema Financeiro Nacional tem como objetivo facilitar a transferência de recursos, ser o mediador do processo de intermediação financeira entre os agentes.

O Sistema Financeiro Brasileiro é composto por um subsistema normativo (Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Imobiliários, Conselho de Recursos do SFN, Superintendência de Seguros Privados e Secretaria de Previdência Complementar) e o subsistema de intermediação, com os agentes especiais (Banco do Brasil e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) e demais instituições bancárias, não bancárias e auxiliares)

Dentre as instituições financeiras, está a Caixa Econômica Federal, braço do governo federal no sistema financeiro, único banco totalmente público do país.

3. Caixa Econômica Federal – Histórico

A instituição foi criada com o nome de Caixa Econômica da Corte em 12 de janeiro de 1861 através do Decreto nº 2.723 assinado por D. Pedro II e tinha como missão conceder empréstimos e incentivar a poupança popular e tinha como objetivo maior, inibir as atividades de outras empresas que emprestavam a juros exorbitantes e não ofereciam garantias aos depositantes.

Contudo a Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob forma de empresa pública desde 12 de agosto de 1969, criada nos termos do Decreto-Lei nº759, vinculada ao Ministério da Fazenda e também auxilia na execução da política de crédito do Governo Federal.

A Caixa é responsável pela operacionalização das políticas públicas do Governo Federal para habitação popular e saneamento básico, o banco tem a função de administradora de loterias, de fundos e programas, entre eles: o FGTS, PIS, FAZ, e o FDS, Bolsa Família, FIES, Minha Casa Minha Vida, etc., além de todas as atividades de um banco comercial.

Em relação aos Programas de Qualidade de Vida na empresa, a Caixa estabeleceu vários programas, para melhorar a qualidade de vida dos seus mais de 100 mil funcionários, muitos benefícios e melhorias no ambiente de trabalho foram conquistadas através de reivindicações da classe, pois a luta por direitos sempre foi uma característica dos trabalhadores desta Instituição Financeira, a seguir estão listados os programas de qualidade de vida disponibilizados pela Caixa para os seus funcionários.

3.1 Programas de Qualidade de Vida da Instituição Bancária

Na intranet da empresa existe uma página intitulada Qualidade de Vida, onde estão especificados os benefícios oferecidos pela Caixa e os seus programas para promoção da qualidade de vida dos seus funcionários.

Segundo o site, a Caixa oferece um dos melhores pacotes de benefícios aos seus empregados, os benefícios previstos na legislação trabalhista e os estratégicos, que são os benefícios ampliados por CCT e/ou pelo acordo coletivo de Trabalho.

Programa Fique Bem

O programa tem como objetivo principal promover a qualidade de vida e saúde dos empregados, sendo sua missão:

- Implementar ações de Promoção de Saúde, por meio da valorização das pessoas e do incentivo à adoção de um estilo de vida saudável, gerando um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo, com impactos positivos no ambiente familiar e na sociedade como um todo;
- Incentivar as ações de Prevenção em saúde para acompanhamento e diagnóstico precoce de doenças, aumentando as chances de sucesso nos tratamentos;
- Disponibilizar programas de Recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade.

O programa FIQUE BEM se desdobra em três eixos, sendo eles: Fique Bem Saudável, Fique Bem Prevenido e Fique Bem Renovado.

O eixo Fique Bem Saudável tem como objetivo promover a saúde dos empregados com atividades de conscientização de saúde, divulgação de materiais informativos relevantes com ações práticas para uma vida mais plena e equilibrada, melhorando a disposição e reduzindo o adoecimento, sendo as seguintes atividades e campanhas:

- Atividades Laborais;
- Campanha de Saúde;
- Educação e Orientação em Hábitos Saudáveis;

O eixo Fique Bem Prevenido tem como objetivo incentivar as ações de prevenção em saúde para acompanhamentos e diagnóstico precoce de doenças, aumentando as chances de sucesso nos tratamentos, sendo eles:

- PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional)
- Saúde e Segurança no Trabalho;
- FIS Eletrônica;
- Vacinação anual contra gripe;
- Saúde da Mulher e do Homem;

O eixo Fique Bem Renovado tem como objetivo disponibilizar programas de recuperação para empregados que tenham vivenciado problemas de saúde de maior gravidade.

- PRO - Programa de Reabilitação Ocupacional;
- PRO – Orientação Financeira;
- Ambientes Livres de Fumaça.

4 Metodologia

Esse artigo está fundamentado em pesquisa bibliográfica, revisando a literatura sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. O caráter da pesquisa é descritivo e exploratório pois visa mostrar características de uma determinada população e, também se caracteriza como estudo de caso, coletando dados na Agência X, da Caixa Econômica Federal em Natal, Rio Grande do Norte e tem como objetivo estudar as características do grupo como sexo, idade, tempo de trabalho na Instituição Financeira, bem como suas percepções e opiniões sobre os programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

5 Apresentação dos Resultados

A agência X tem 25 funcionários no seu quadro de pessoal, dos quais, 2 estão afastados por licença médica, e dos restantes, 20 funcionários responderam o questionário (apêndice A)

Os dados da população pesquisada e as respostas das questões serão apresentados por meio de gráficos.

- Faixa Etária

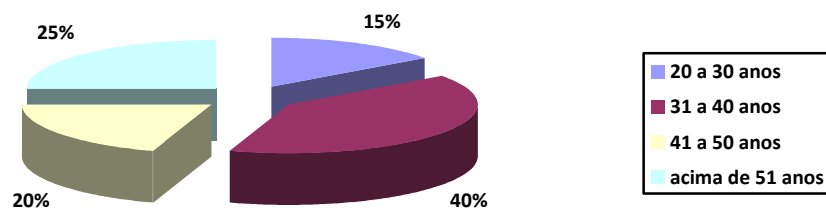


Gráfico 1. De acordo com o gráfico acima, 40% dos funcionários está na faixa etária entre 31 e 40 anos, 25% acima de 51 anos, 20% entre 41 e 50 anos e 15% dos funcionários entre 20 e 30 anos.

- Escolaridade

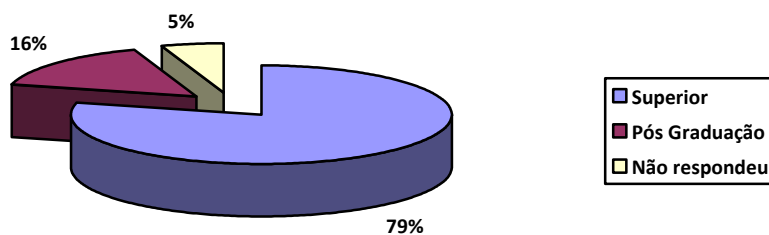


Gráfico 2. De acordo com gráfico acima, 79% da equipe tem nível superior, 16% pós graduação.

- Tempo de Trabalho na Caixa

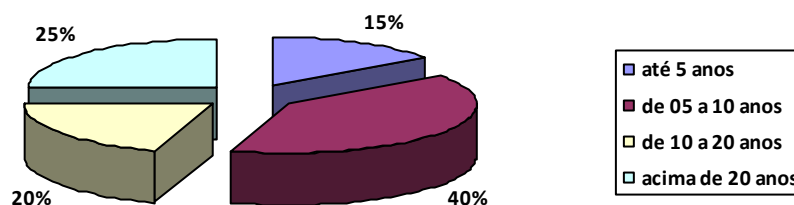


Gráfico 3. De acordo com gráfico acima, 40% da equipe tem de 5 a 10 anos de tempo de trabalho, 25% acima de 20 anos, 20% de 10 a 20 anos e 15% ate 5 anos.

- Você acha que consegue equilibrar a vida pessoal com a vida profissional?

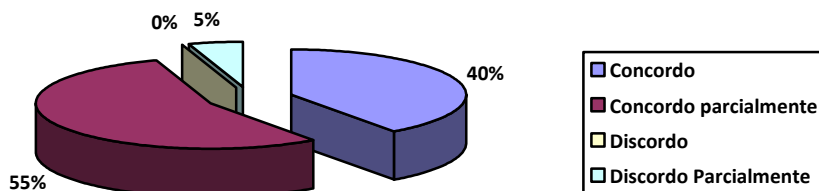


Gráfico 4. De acordo com gráfico acima, 55% dos funcionários concordam parcialmente quanto ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, enquanto 40% concordam plenamente e 5% discordam parcialmente.

- Você acha que a Caixa proporciona Qualidade de Vida para os seus funcionários?

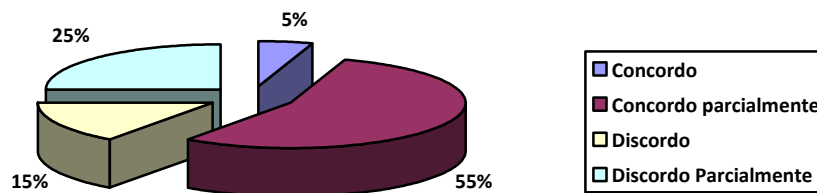


Gráfico 5. De acordo com gráfico acima, 55% dos funcionários concordam parcialmente que a empresa proporciona qualidade de vida para os mesmos, enquanto 5% concordam plenamente, 25% discordam parcialmente e 15% discordam plenamente.

- Você conhece os programas de Qualidade de Vida oferecidos pela empresa?

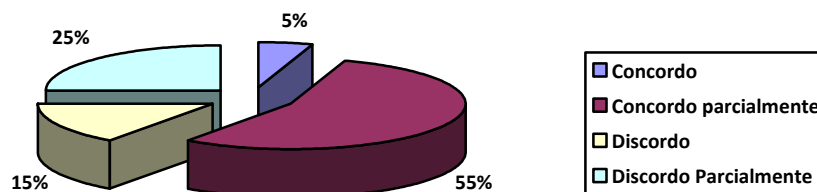


Gráfico 6. De acordo com gráfico acima, 55% dos funcionários conhecem os programas oferecidos pela empresa enquanto 5% concordam plenamente, 25% discordam parcialmente e 15% discordam.

- Você conhece o Programa Fique Bem?

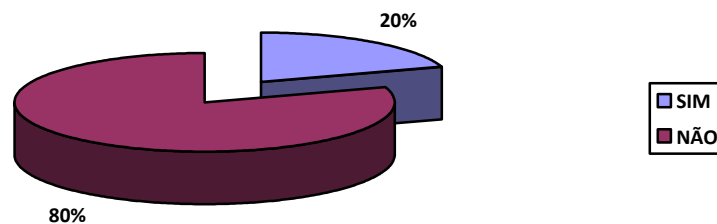


Gráfico 7. De acordo com o gráfico acima, 80% dos funcionários não conhecem o programa de qualidade de vida Fique Bem, enquanto 20% afirmam conhecer o programa.

6 Conclusão

O quadro funcional desta agência é composto, na sua maioria, por adultos na faixa etária de 30 a 40 anos, com curso superior completo e com tempo de trabalho na Caixa de 05 a 10 anos, quanto ao estado civil e sexo há um equilíbrio para esses aspectos, e quase metade da equipe trabalha 8 horas por dia.

No ponto de vista dos funcionários, apesar de achar seu trabalho estressante, eles se sentem felizes no local de trabalho e afirmam conseguir equilibrar a vida pessoal com a profissional.

Já de acordo com a pergunta sobre se eles percebem que a empresa proporciona Qualidade de Vida para os funcionários, 90% dos entrevistados respondem concordo parcialmente/discordo/discordo parcialmente. 50% informam que conhecem (concordam parcialmente) os programas oferecidos pela empresa, contudo o mais interessante é que 80% dos entrevistados não conhece o programa de Qualidade de Vida no Trabalho, o Programa Fique Bem, no qual estão inseridas todas as atividades e ações voltadas para qualidade de vida e bem estar dos funcionários.

A empresa apresenta um programa excelente no intuito de proporcionar QVT para os funcionários, contudo existe uma lacuna entre o que a empresa oferece e a percepção dos funcionários quanto ao programa oferecido; isso nos mostra uma dificuldade para grandes empresas: a distância entre o setor estratégico e o chão de fábrica, no caso da Caixa, a agência bancária. Oferecer o programa não é o

suficiente para qualidade de vida e, principalmente, para a percepção dos seus funcionários quanto o modo que a empresa está trabalhando para melhorar o ambiente de trabalho e sua vida como um todo. Para obter o resultado desejado, o programa deve se tornar parte, ter significado e, principalmente, ser reconhecido por todos os envolvidos.

REFERÊNCIA

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 9. Impressão

COSTA, Jos Henrique da. **Reflexões contemporâneas sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT):** limites, perspectivas e desafios. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2013.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro:** produtos e serviços. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011. 18 ed.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. 2. Ed. – 3. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2008.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. 1. ed. – 8. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

MARRAS, Jean Pierre (organizador). **Gestão de pessoas:** conceitos e tendências. São Paulo: Saraiva, 2010.

PERIARD, Gustavo. **Tudo sobre a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg.** Disponível em <http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-a-teoria-dos-dois-fatores-de-frederick-herzberg/> . Acesso em 13/02/18..

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: Vozes,1994.

SABBAG, Paulo. **Resiliência:** Competência para enfrentar situações extraordinárias na sua vida profissional. Rio de Janeiro: Atlas Books,2017.

SIQUEIRA, Wagner. **A Teoria X e a Teoria Y,** de Douglas McGregor. Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/a-teoria-x-e-a-teoria-y-de-douglas-mcgregor/51506/> . Acesso em 13/02/2018.

ZANELLI, Jos Carlos (coordenador). **Estresse nas organizações de trabalho:** compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

APÊNDICE A – PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Idade: _____

Sexo: () M () F

Estado Civil: _____

Escolaridade: _____

Tempo de trabalho na Caixa

() até 5 anos () de 5 até 10 anos () de 10 a 20 anos () acima de 20 anos

Carga Horária : _____

Você se sente feliz no seu local de trabalho?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

O seu trabalho é estressante?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

Sua jornada de trabalho lhe permite ter uma boa qualidade de vida?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

Você acha que consegue equilibrar a vida pessoal com a vida profissional?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

Você acha que a Caixa proporciona Qualidade de Vida para os seus funcionários?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

Você conhece os programas de Qualidade de Vida oferecidos pela empresa?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente

Você conhece o Programa Fique Bem?

() sim () não

Se sim, você acha que o Programa Fique Bem influencia na sua rotina de trabalho e qualidade de vida?

() concordo () concordo parcialmente () discordo () discordo parcialmente