

FATORES QUE IMPACTAM NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DO RAMO FINANCEIRO DE CAXIAS DO SUL

Graziela Pandolfi ^a, Margareth Inês Motter Caregnatto ^b

^aBacharel em Administração (FSG). Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). grazipandolficxs@hotmail.com

^bMestre em Administração. Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). margaimc@terra.com.br

Informações de Submissão

Autor Correspondente Graziela Pandolfi,
endereço: Rua Prontolaje, 163, Bloco B,
Apto 11 - Caxias do Sul - RS - CEP:
95096-630.

Recebido em: 01/10/2014

Aceito em: 25/11/2014

Publicado em: 11/02/2015

Palavras-chave

. Qualidade de Vida no Trabalho.
Satisfação Profissional. Gestão de
Pessoas. Trabalho

Keywords

Quality of Life at Work. Professional
Satisfaction. PeopleManagement. Work.

Resumo

Na atualidade, tem-se percebido gradativo destaque e importância para o tema qualidade de vida no trabalho, associando as teorias com a prática empresarial. O ambiente e o posto de trabalho, assim como a forma de exercê-lo têm auferido importantes e significativas melhorias, principalmente nas últimas duas décadas. Fatores socioeconômicos, a saúde física e a psíquica estão diretamente voltados para a qualidade de vida do indivíduo no setor trabalhista. Buscando maior entendimento e acrescer qualidade de vida no trabalho, este estudo consiste em analisar quais os fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS. Para isso, os objetivos específicos desta pesquisa são identificar o perfil dos colaboradores participantes da pesquisa; analisar o grau de satisfação dos funcionários, segundo a percepção do colaborador da empresa em questão; sugerir melhorias de acordo com os resultados obtidos na pesquisa. O método do estudo utilizado é um estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa, pesquisa descritiva com a observação do participante. Portanto, compreende-se qualidade de vida no trabalho como uma forma natural da qualidade de vida total do indivíduo. Programas de incentivo criam melhores expectativas, maior percepção e bem-estar, conseqüentemente melhores resultados financeiros à organização. Em síntese, os fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho receberam boa avaliação, além de serem relatados de forma satisfatória pelos participantes da pesquisa, os respondentes da empresa avaliaram entre 8 e 10 o nível de satisfação, ou seja, estão satisfeitos na empresa que trabalham.

Abstract

Nowadays we have observed gradual prominence and importance to the topic quality of life at work, associating theories with business practice. The environment and the workplace, as well as the way to exercise it, has earned important and significant improvements, especially in the last two decades. Socioeconomic factors, physical and mental health are directly focused on the quality of life of individuals in the labor sector. Searching better understanding and, increase quality of life at work this study consists in analyzing the factors that impact the quality of work life of the employees of the Financial Institution subsidiary Caxias do Sul-RS. For this, the

specific objectives of this research are to identify the profile of the employees participating in the research; analyze the degree of employee satisfaction, according to the perception of the employees of the company in question; Propose improvements of the results obtained in the study. The study method used is a case study with qualitative and quantitative, descriptive research with participant observation. Therefore, we understand the quality of work life with a natural form of overall quality of life of the individual. Incentive programs create better expectations, greater awareness and well-being, however, better financial results for the organization. In summary, the factors that impact on quality of life at work received good review, and they are reported in a satisfactory manner by the research participants, respondents rated the company between 8 and 10 the level of satisfaction, that is, they are satisfied in the company which they work.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o capital mais valioso para uma organização é o humano, ou seja, as pessoas. Estas, por sua vez, dedicam-se para um bom funcionamento e desenvolvimento das atividades e para que todos os processos ocorram de maneira adequada. No entanto, para que isso seja possível, é imprescindível investir nas pessoas, para que as mesmas sintam-se motivadas e valorizadas dentro do ambiente que trabalham.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando cada dia mais importante para as organizações quanto para a sociedade. As pressões no dia a dia de trabalho dentro de uma empresa, na família, na falta de lazer, nos maus hábitos, entre outros fatores, causam estresse, o que prejudica a capacidade física e mental do colaborador, como consequência disto, a queda da qualidade e da produtividade no trabalho.

De conformidade com Rodrigues (1994), a crescente preocupação com a qualidade de vida no trabalho do funcionário, está relacionada com o período pós-modernidade. No qual se pode constatar um significativo e relevante avanço da tecnologia, ocasionando como consequência negativa, o procedimento de desumanização do homem no meio em que trabalha.

Fernandes (1996) define QVT como uma gestão dinâmica - porque ocorre constantemente mudança por parte das pessoas e das empresas - e contingencial - pois está relacionada com a realidade de cada organização. Os fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos comprometem a cultura e revigoram o clima das organizações, refletindo no bem-estar do colaborador e no aumento da produtividade das empresas. O conceito engloba, além de atos de legislação que protegem o trabalhador, a observação das

necessidades e ambições humanas acalcanhadas na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

O problema de pesquisa deste estudo consiste em responder a seguinte questão: quais os fatores que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de uma Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS? Assim sendo, o objetivo geral é analisar os fatores que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários desta Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS. Este estudo busca descrever também quais são os objetivos específicos desta pesquisa: identificar o perfil dos colaboradores participantes da pesquisa; analisar o grau de satisfação dos funcionários, segundo a percepção do colaborador da empresa em questão; sugerir melhorias de acordo com os resultados obtidos na pesquisa.

O estudo justifica-se pela importância do tema “qualidade de vida no trabalho”, que vem conquistando cada vez mais espaço nas organizações. Desse modo, é percebido e dado um gradativo destaque e um sublime grau de importância, associando teorias e práticas empresariais ligadas ao tema abordado. Também, justifica-se pelas novas iniciativas das empresas que buscam uma maior rentabilidade e, por isso, estão investindo na qualidade de vida dos seus funcionários. A relevância deste trabalho é devido ao caráter científico e permite analisar a importância e os fatores que a Instituição Financeira disponibiliza a seus colaboradores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte da pesquisa, apresentam-se os principais aspectos da teoria concernentes a Qualidade de Vida no Trabalho. Para tanto, aborda-se os seguintes tópicos: motivação e suas teorias, satisfação com o trabalho e bem estar e conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho, bem como os fatores que abrangem esta temática.

Esta etapa do presente trabalho tem por finalidade fornecer sustentação teórica à pesquisa, demonstrando confiabilidade na sua aplicação. Os tópicos acima abordados são relevantes para entender e viabilizar o objetivo geral e os objetivos específicos mencionados neste trabalho.

2.1 Motivação e suas teorias

Segundo Macêdo *et al.* (2007), a motivação é um tema que desperta muita importância em relação ao empenho, o reconhecimento e as gratificações. Como o próprio nome já diz, motivação significa um motivo/causa que movimenta o indivíduo a buscar algo, ela está

interligada diretamente com o comportamento das pessoas. Dentre diversos estudos sobre motivação, surgiram diversas teorias que buscam definir o comportamento das pessoas, especialmente dentro das organizações na execução de seus trabalhos. Conforme Silva (2008) existe quatro principais teorias motivacionais:

2.1.1 Teoria da Hierarquia das necessidades de Maslow

A teoria da hierarquia das necessidades, de Abraham Maslow (1908–1970) é uma das mais conhecidas sobre o assunto motivação. O autor acredita que os seres humanos aspiravam tornarem-se autorrealizados. Ele visualizava o potencial humano como um território vastamente subestimado e inexplicado, afirmando que as pessoas se objetivam em preencher primariamente as necessidades básicas. (SILVA, 2008). Em sua teoria, Abraham Maslow desenvolveu uma pirâmide que representa as necessidades básicas das pessoas. Esta pirâmide foi estruturada em cinco níveis hierárquicos, que são: autorrealização; estima; social; segurança e fisiológica (MARRAS, 2000).

Marras (2000), explica em sua teoria, que as pessoas têm necessidades diferentes umas das outras, estas por sua vez podem ser denominadas de necessidades intrínsecas (algo que está dentro de uma pessoa ou coisa, interno) ou extrínsecas (algo que não integra a essência de uma coisa ou pessoa, externa). O autor acredita, ainda, que é preciso satisfazer completamente uma necessidade, antes mesmo que outra seja considerada prioridade.

2.1.2 Teoria ERC, de Alderfer

A Teoria ERC de Alderfer trata-se de uma variação da Teoria de Maslow, no entanto apresenta a existência de apenas três níveis de necessidades de motivação dos colaboradores. A primeira é a necessidade de existência (E): o desejo de bem-estar material e fisiológico; a segunda é a necessidade de relacionamento (R): o desejo de satisfação das relações interpessoais; a terceira, por sua vez, é a necessidade de crescimento (C): o desejo de crescimento continuado e desenvolvimento pessoal. Estabelecendo, portanto, que o tempo interfere no grau de necessidade, podendo assim ser aliviado. ERC determina como sua teoria um indicador de frustração-regressão. Isso impõe a um nível baixo já podendo se tornar ativa quando requer um nível mais alto de necessidade, talvez não possa ser realizada de forma satisfatória. (SILVA, 2008).

2.1.3 Teoria dos motivos humanos de McClelland

De acordo com Macêdo *et al.* (2007), a realização pode ser demonstrada como a procura de excelência, sucesso, necessidade de desenvolvimento pessoal e profissional, apreço pelo trabalho realizado. No entanto, indivíduos com necessidade de autorrealização são motivados e desafiados por trabalhos mais complexos. No entanto, McClelland em sua teoria da realização apresentou um manual com quatro itens importantes, que são: 1) recebimento de *feedbacks*¹ assíduos e solidificados; 2) a pessoa deveria buscar espelhar-se naqueles que desempenham de forma assertiva suas tarefas e obrigações; 3) o ser humano deveria ter em sua mente objetivos que visam o sucesso e, portanto, desenvolver metas de trabalho atenciosamente e realistas; 4) as pessoas devem aspirar pensamentos positivos. (SILVA, 2008).

2.1.4 Teoria dos dois fatores de Herzberg (1959)

De acordo com Marras (2000), Frederick Herzberg (1959) afirma que interno ao seu próprio trabalho está o principal fator de motivação para o homem. Herzberg também defendeu a ideia de que no campo motivacional encontram-se dois fatores: sendo formados pelos que causam satisfação e pelos que causam insatisfação nas pessoas. Para ele, não basta apenas fatores externos como ambiente da organização, relações interpessoais, remuneração entendida como adequada ou até mesmo os benefícios são capazes de motivar para o trabalho, é necessário que exista um estímulo interno relacionado com o temperamento da atividade.

2.2 Satisfação com o Trabalho e bem-estar

A satisfação com o trabalho está ligada com a atitude de uma pessoa em relação à atividade que a mesma realiza. Atitudes positivas geralmente demonstram satisfação no trabalho, ao passo que a insatisfação geralmente é demonstrada por meio de atitudes negativas. As atitudes do trabalhador estão sempre atreladas ao nível de satisfação com o trabalho. (ROBBINS, 2005).

De acordo com Kanaane (1999), a satisfação está relacionada a um desejo, uma necessidade ou impulso, não sendo preciso estar correspondendo a um motivo único de comportamento relacionado com seu ambiente de trabalho. O funcionário pode estar satisfeito parcial ou plenamente, no entanto isso não quer dizer que o mesmo tenha atingido o nível de

¹ Feedback: Comentários ou parecer sobre determinado funcionário.

realização pessoal ou profissional. Ao contrário, pode acontecer que o ato de enfrentar obstáculos dentro de uma empresa possa lhe trazer satisfação e realização, à medida que os mesmos estejam relacionados com as expectativas pretendidas pelo colaborador.

2.3 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

Conceituações diferenciadas sobre QVT exigem um esforço no sentido de aprofundar a revisão da literatura para classificar o conceito. (FERNANDES, 1996). De acordo com Fernandes (1996), a revisão da literatura sobre este assunto é voltado basicamente para a combinação dos interesses dos colaboradores e das empresas, ou seja, um funcionário trabalhando satisfeito e motivado aumenta a produtividade na organização. Em consequente, é de suma importância haver um bom entendimento entre empregado e empregador. Bitencourt (2004), por sua vez, explica o conceito de qualidade de vida no trabalho como: dinâmico, pois diz respeito às motivações, às expectativas e aos valores de cada indivíduo.

Fernandes (1996) define “Qualidade de Vida no Trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”. Este autor também destaca dois itens importantes na definição operacional concreta - preocupação com o ímpeto do trabalho sobre o trabalhador, além da eficácia das empresas, e o momento da participação na resolução de dificuldades e decisões empresariais.

2.3.1 Modelos e Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com Limongi-França (2010) indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitam clareza de critérios, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informações, visibilidade de dados, efeitos de determinadas ações. Os indicadores, por sua vez, viabilizam uma maior habilidade estratégica, gerencial e operacional para assuntos relacionados à QVT. A solidificação dos indicadores de gestão de QVT pode induzir o setor de gestão de pessoas a uma maturidade no conceito e na sua metodologia com relevância, de acordo com os demais setores da empresa. No quadro a seguir apresentam-se os modelos de QVT:

MODELO	CRITÉRIOS
Walton (1973)	Compensação justa e adequada
	Condições de trabalho em ambiente seguro e saudável
	Uso e desenvolvimento de capacidades
	Oportunidades de crescimento e segurança
	Integração social na organização
	Constitucionalismo na organização
	Trabalho e espaço total na vida
	Relevância social do trabalho
Hackman e Oldhan (1975)	Variedade de habilidade
	Identidade da tarefa
	Dimensões da tarefa
	Autonomia
	Inter-relacionamento
Lippitt (1978)	Ser reconhecido pelas atividades realizadas
	Viver com segurança
	Oportunidade de crescimento
Westley (1979)	Econômica
	Política
	Psicológica
	Sociológica
Davis e Werther (1983)	Ambientais
	Comportamentais
	Organizacionais
Nadler e Lawler (1983)	Participação na resolução de problemas
	Reestruturação do trabalho
	Inovação do sistema de recompensas
	Melhorias no ambiente de trabalho

Quadro 1: Modelos de QVT e suas dimensões
Adaptado de: Fernandes (1996), Rodrigues (1994).

É notório o amadurecimento da pesquisa em qualidade de vida no trabalho se intensificou nas últimas décadas, acarretando também, mudanças na forma de mensurar essa qualidade, contando também, com medidas subjetivas. A qualidade de vida no trabalho engloba geralmente aspectos referentes ao empregador, ao empregado e à comunidade em que ambos estão inseridos.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho com uma metodologia estruturada visou os objetivos propostos no desenvolvimento deste estudo. De acordo com Roesch (2007), a metodologia é o modo em que foi realizada a pesquisa, a mesma emprega tal finalidade específica para a definição do método mais adequado. Neste capítulo foram exibidos os aspectos metodológicos, que tem por intuito a apresentação dos métodos utilizados neste estudo, determinando a estrutura do mesmo.

O questionário aplicado foi adaptado, segundo o modelo de Walton (1973), onde o mesmo propõe oito categorias conceituais, que são: compensação justa e adequada, condições

de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida.

3.1 Métodos de pesquisa

O objetivo deste estudo foi analisar os fatores que impactam na Qualidade de Vida dos funcionários de uma Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS. Para obter as informações necessárias, foi realizada uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, na estrutura de um estudo de caso, como também a observação do participante.

A abordagem utilizada nesta pesquisa foi qualitativa, de acordo com Roesch (2007), a mesma é adequada para a avaliação formativa, tratando-se de aprimorar a efetividade de um programa ou plano, proporcionando a seleção de metas de um programa e a construção de uma intervenção. Segundo Richardson (1999), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.

A pesquisa qualitativa não se traduz em números, mas sim por meio do enfoque teórico do tema. Já a pesquisa quantitativa, conforme Richardson (1999), caracteriza-se pela quantificação, tanto na fase de coleta de dados quanto na fase de análise das informações. Segundo Roesch (2007), se o propósito implica avaliar o resultado de algum projeto, recomenda-se utilizar, preferencialmente, o enfoque da pesquisa quantitativa, que é a melhor estratégia de controlar o delineamento da pesquisa para garantir uma apropriada interpretação dos resultados.

O método mais adequado é o estudo de caso, que, segundo Gil (2010), é uma modalidade de estudo intensa e extenuante de um ou alguns objetos de estudo, de tal modo que aceite seu vasto e abrangente conhecimento. Yin (2005) define estudo de caso como verificação empírica, que atinge um assunto específico a partir do seu contexto real. O objetivo do estudo de caso é projetar e coletar, proporcionar e analisar os dados de forma imparcial. O estudo de caso é utilizado em muitas situações, para contribuir com o conhecimento que temos sobre fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados.

A observação do participante é utilizada na pesquisa em organizações de duas maneiras: de uma forma encoberta, quando o pesquisador se torna um colaborador da companhia; e de forma aberta, quando o pesquisador tem autorização para entrevistar,

observar e participar no meio ambiente de trabalho em estudo. (ROESCH, 2007). A forma utilizada para o estudo em questão foi aberta, pois o pesquisador tinha permissão para realizar sua pesquisa na empresa e todos os colaboradores tinham conhecimento a respeito do seu trabalho.

3.2 Delimitação da população ou do objeto de estudo e amostragem

A população alvo desta pesquisa foram os colaboradores da Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS. A empresa conta atualmente com 07 (sete) funcionários, sendo dois da área comercial, uma gerente operacional, mais quatro auxiliares na área operacional, todos maiores de dezoito anos de idade. Roesch (2007) define população como um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo.

3.3 Técnicas de coleta dos dados

Existem diferentes formas de coleta de dados, sendo que todas apresentam vantagens e desvantagens em sua utilização. Bervian e Cervo (2002) sugerem que o pesquisador deve levar em consideração os métodos que proporcionam menos desvantagens, respeitando os objetivos da pesquisa. No estudo em questão foi aplicado um questionário para todos os colaboradores com seis perguntas fechadas e 13 perguntas abertas, além da observação do participante. O questionário foi enviado por e-mail para todos os funcionários da empresa na data de vinte e oito de março de dois mil e quatorze, com prazo para ser respondida até na data de quatro de abril de dois mil e quatorze. Os colaboradores tiveram a total liberdade de responder o questionário em outro ambiente que não fosse seu local de trabalho. A análise dos dados ocorreu pelo método de análise de conteúdo.

Os participantes responderam o questionário no período de vinte e oito de março de dois mil e quatorze a quatro de abril de dois mil e quatorze, todos os respondentes realizaram a devolução dentro do prazo estabelecido. Os dados dos questionários foram tabulados e, por conseguinte, conseguiu-se a análise das informações obtidas.

3.4 Técnicas de análise dos dados

No presente estudo, foram utilizadas para as questões fechadas a análise estatística média, por meio de uma planilha elaborada no *excel*² para tabulação dos dados, e foi construído uma tabela com todas as informações obtidas pelos respondentes da pesquisa. No

² Excel: programa de informática.

entanto, para as perguntas abertas usou-se a análise de conteúdo. De acordo com Roesch (2007), informa que, após coletar todos os dados, o investigador precisa qualificar e interpretar as informações da pesquisa ou dos depoimentos, para que assim se materializem na forma e texto. Entretanto, a análise dos dados consiste em transformar um conjunto de dados em informações e em seguida em diagnóstico. Para o diagnóstico qualitativo, foi utilizada a análise de conteúdo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos dados foi realizada por meio de um questionário qualitativo e quantitativo que foi entregue a sete colaboradores de uma Instituição Financeira de Caxias do Sul-RS, sendo os respondentes do setor comercial e operacional. O questionário iniciou com seis perguntas fechadas, com a finalidade de obter o perfil dos respondentes, estado civil, gênero, idade, escolaridade, tempo de empresa e salário. Em seguida foram respondidas as treze questões abertas com abordagem específica do tema estudado. Dentre as quais de sobressaem: salário, benefícios oferecidos pela empresa, segurança e satisfação no trabalho.

4.1 Análise do Perfil

Após as respostas de todos os questionários, foi elaborada a tabulação dos dados obtidos por meio da pesquisa. As informações referentes ao perfil dos respondentes estão disponibilizadas no quadro abaixo, com o objetivo de apropriar um melhor entendimento do público pesquisado.

PERFIL DOS ENTREVISTADOS					
		Percentual		Percentual	
Estado Civil	Casada/União estável	43%	Gênero	Masculino	28%
	Solteiro (a)	57%		Feminino	72%
Idade	De 21 a 30 anos	57%	Escolaridade	Superior Incompleto	28%
	De 31 a 40 anos	43%		Superior Completo	72%
	Entre 1 e 2 anos	14%			
Tempo de Empresa	Entre 2 e 4 anos	29%	Salário	De 1 a 2 mil	57%
	Entre 4 e 5 anos	57%		De 2 a 3 mil	43%

Quadro 2: Perfil dos Entrevistados.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

4.2 Análise dos dados

As perguntas abertas e as respostas coletadas no questionário, com a finalidade de serem analisados os dados obtidos. As questões aplicadas, bem como as respostas encontradas serão demonstradas por meio de quadros. Após cada quadro, haverá a interpretação das respostas obtidas pelos respondentes que compõem a população. Vale ressaltar que as respostas iguais ficaram unificadas na análise dos dados.

1) Indicaria a Instituição Financeira que você trabalha como uma das melhores empresas para se trabalhar? Por quê?

Sim. Indicaria principalmente porque a marca é referência no mercado, temos estrutura adequada para trabalhar e adquire-se muito conhecimento.

Com certeza. A empresa possui bons benefícios, constante preocupação com seus colaboradores, ótimo ambiente de trabalho e principalmente oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional.

Certamente eu indicaria como uma das melhores empresas para se trabalhar. É uma empresa que tem por objetivo promover o ambiente de confiança e engajamento em que as pessoas se sintam felizes no trabalho e contribuam para o desenvolvimento sustentável do negócio.

Quadro 3: Indicaria a Instituição Financeira que você trabalha como uma das melhores empresas para se trabalhar? Por quê?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Em relação à esta questão, 100% dos respondentes confirmam que indicariam. Há uma grande relação entre os itens que os participantes da pesquisa apontaram. Reforçando que a empresa apresenta bons benefícios, bom ambiente de trabalho, funcionários felizes e satisfeitos, estrutura adequada e possibilidade de crescimento. Robbins (2005) relaciona a satisfação no trabalho à atitude geral de uma pessoa com as atividades que a mesma realiza. Quanto mais alto for o nível de satisfação do colaborador, maiores serão as atitudes positivas, no entanto o contrário pode ser notado quando ocorrem atitudes negativas.

2) No seu ponto de vista, seu salário é pago adequadamente pelo serviço realizado/prestado? Justifique.

Em partes. Acredito que está dentro da média do mercado, mas a política de remuneração para a área comercial deveria ser mais bem definida.

O trabalho operacional é engessado. A empresa solicita em seu requisito para vaga curso de graduação, mas qualquer pessoa pode realizá-lo desde que fosse dedicado e empenhado. Desta forma o salário pago para vaga de assistente administrativo é tabelado pelo mercado. Sim, penso que os salários são compatíveis com as funções desempenhadas e está alinhado ao que o mercado de trabalho está praticando.

Quadro 4: No seu ponto de vista, seu salário é pago adequadamente pelo serviço realizado/prestado? Justifique.

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Segundo a maioria dos participantes, o salário pago pela empresa é compatível com os cargos desempenhados e alinhado com o mercado de trabalho. De acordo com um participante da pesquisa, que corresponde aproximadamente a 15% do total, define que o salário pago está de acordo em partes, justificando que acredita que está dentro da média do mercado. No entanto, a política de remuneração da empresa, para a área comercial, deveria ser mais bem definida. Para o empregado, o trabalho é considerado um meio para alcançar um objetivo intermediário desta relação, que é o salário. Por meio do mesmo, o indivíduo conseguirá atingir seus objetivos, definindo o padrão de vida de cada pessoa através do seu poder aquisitivo. (CHIAVENATO, 2003).

3) Em relação aos benefícios oferecidos pela empresa, os mesmos atendem suas necessidades? Se sim, quais dos benefícios você mais valoriza? Se não, qual benefício você julga importante incluir no plano de benefícios da empresa?

Sim. O plano de saúde Unimed e odontológico são os benefícios que mais valorizo.

Quadro 5: Em relação aos benefícios oferecidos pela empresa, os mesmos atendem suas necessidades? Se sim, Quais dos benefícios você mais valoriza? Se não, qual benefício você julga importante incluir no plano de benefícios da empresa?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Em relação aos benefícios oferecidos pela empresa, 100% dos respondentes acreditam que os mesmos atendem suas necessidades. Dentre os benefícios dados pela organização, o mais valorizado é o plano de saúde Unimed, em seguida o odontológico. Segundo Wood e Picarelli (1999), o salário indireto, ou seja, os benefícios englobam e incrementam a folha salarial, pois tem grande importância para o colaborador e seus familiares e é custo significativo para a empresa. Na atualidade, há uma pressão constante para que novos itens sejam incorporados aos bônus empresa/colaborador. Desse modo, esses impactos positivos têm influência significativa sobre a qualidade de vida destes profissionais, incluindo saúde e alimentação.

4) O ambiente que você trabalha lhe fornece segurança no desenvolvimento de suas tarefas? Por quê?

Sim, porque temos equipamentos e sistemas que permitem coletar informações e mantê-las seguras, além de um ambiente tranquilo.

Sim, o ambiente de trabalho é muito seguro e seguidamente são realizadas ações para trazer prática de ergonomia, para que sejam minimizados os riscos a saúde do funcionário.

A organização visa buscar constantes melhorias para trazer mais conforto para seus colaboradores.

Quadro 6: O ambiente que você trabalha lhe fornece segurança no desenvolvimento de suas tarefas? Por quê?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Em relação ao quesito segurança no desenvolvimento das tarefas realizadas diariamente pelo trabalhador, 100% dos participantes afirmam que o ambiente de trabalho fornece segurança, além disso, salientam que a empresa está sempre em busca de melhorias para trazer mais conforto para seus colaboradores e minimizar possíveis riscos de lesões e afastamento da empresa. Para Rodrigues (1994), uma boa empresa para se trabalhar, na atualidade, necessita cuidar da saúde física e mental de seus funcionários. O autor menciona sobre a relevante importância de se trabalhar diariamente num ambiente seguro. É também importante a verificação da possibilidade de adoção de horários flexíveis, os riscos físicos ou psíquicos ao trabalhador, além do ambiente seguro para a realização das tarefas diárias.

5) Existe um clima bom de equipe e a sensação de que todos se preocupam com todos? Justifique?

Sim. O nosso gerente de Vendas prega o compartilhamento das experiências positivas e negativas para que todos os profissionais cresçam individualmente e como equipe.

Sim, para obter bons resultados a equipe deve estar engajada e envolvida em uma energia de trabalho mútuo.

Sim. Trabalhamos em um ambiente de trabalho privilegiado, onde todos se preocupam com todos, acredito que este seja o ponto mais positivo para mim com relação ao ambiente de trabalho é o que me faz permanecer nessa empresa.

Acredito que o clima geral da agência é muito positivo e todos colaboram e se preocupam com a equipe como um todo.

Quadro 7: Existe um clima bom de equipe e a sensação de que todos se preocupam com todos? Justifique.

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Com relação ao clima de trabalho, a resposta foi unânime, todos confirmam que existe um bom clima de equipe e todos se preocupam com todos. Segundo um participante, este é um ponto positivo que o faz permanecer na empresa: “Trabalhamos em um ambiente de trabalho privilegiado, onde todos se preocupam com todos, acredito que este seja o ponto mais positivo para mim com relação ao ambiente de trabalho e o que me faz permanecer nessa empresa”. O compartilhamento das experiências positivas ou negativas, por parte dos gerentes é um dos motivos pelo qual os indivíduos aprendem, permitindo crescimento individual e como equipe. Nas últimas décadas, as organizações tiveram como tendência a formação de equipes de trabalho, pois segundo Robbins (2005), empresas com esta ideia de organização tem um rendimento melhor e uma sinergia positiva.

6) Você possui autonomia em relação às atividades realizadas diariamente? Por quê?

Sim. Tenho autonomia porque o que importa para a atividade de vendas é o resultado final, portanto, dentro das regras e da minha alçada, eu tenho liberdade para definir um formato de trabalho que considero mais adequado para atingir os objetivos.

Sim, temos liberdade e autonomia na realização de nossas atividades diárias.

Quadro 8: Você possui autonomia em relação às atividades realizadas diariamente? Por quê?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Percebe-se que 100% dos respondentes da empresa trabalham em busca do bem-estar da equipe, administrando da melhor maneira possível as atividades da rotina diária para a obtenção de um bom resultado final, sem exceções. Este fator é positivo, pois permite que cada funcionário tenha seu próprio pensamento, porém que haja com base nos princípios e regras da empresa. A autonomia permite ao funcionário a solução de problemas com a estratégia que achar mais adequada. Conforme Wood e Picarelli (1999), o papel da autonomia é fundamental para o desempenho pessoal, além de significativa importância no sucesso do processo. Corroborando com os dizeres, Rodrigues (1994) indica que a autonomia é a iniciativa do colaborador perante a organização com base em produtividade, e principalmente na qualidade de vida do trabalhador.

7) Você visualiza oportunidade de crescimento dentro da organização?

Sim. A empresa disponibiliza oportunidade de crescimento constante, as vagas da empresa são divulgadas semanalmente, proporcionando oportunidade a todos os funcionários de se candidatarem e crescerem.

Sim visualizo oportunidades de crescimento dentro da organização. Na área operacional não tem muito crescimento. No entanto, na área comercial ou para cargos de liderança surgem vagas semanais. Para se candidatar e ocupar estas vagas, muitas vezes é preciso à disponibilidade de mudança de cidade / país.

Quadro 9: Você visualiza oportunidade de crescimento dentro da organização?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

De uma forma geral, todos visualizam oportunidades de crescimento na empresa, salientam que as áreas que mais proporcionam crescimento são de liderança e na área comercial. Têm-se visualizado oportunidades na empresa como um todo. É preciso apenas ter interesse em se candidatar para as vagas que são disponibilizadas semanalmente por *e-mail* ou na intranet da empresa, inclusive nestes meios de informação, os funcionários são informados de oportunidades de trabalho em outros países, para que isto ocorra é necessário avaliar a qualificação e disponibilidade para transferência de cidade, estado e país. De acordo com Rodrigues (1994), é de suma importância que a organização proporcione oportunidade de crescimento interno para todos os colaboradores de forma igualitária, deste modo permite que os funcionários sintam-se estáveis na empresa.

8) Ao realizar um bom trabalho, você é elogiado pelo seu gerente (líder)? O quanto isto impacta no seu trabalho?

Sim, o meu gerente sempre valoriza os sucessos que obtive como profissional. A valorização serve como impulsionador para que eu consiga me estimular a continuar no caminho certo.

Sim, sou reconhecida pelo meu trabalho. Isto impacta positivamente no resultado do meu trabalho e no meu desenvolvimento pessoal, pois ser reconhecido por uma tarefa ou resultado de um projeto, me motiva a buscar constantemente maior desenvolvimento de minhas competências para contribuir cada vez mais com a empresa.

Sim, recebo elogios. Isso é muito importante para minha motivação, tanto profissional como pessoal e impacta diretamente no resultado do meu trabalho.

Quadro 10: Ao realizar um bom trabalho, você é elogiado pelo seu gerente (líder)? O quanto isto impacta no seu trabalho?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Essa pergunta expressa o quão é importante à confiança, a valorização e o reconhecimento que seu líder demonstra ter com seus subordinados. Todos os componentes pesquisados responderam sim, quando questionados se recebem elogios de seu líder, conseqüentemente, todos enfatizaram que o enalteço do líder se transforma em motivação diária e impulsiona o profissional a atingir suas metas. Sendo assim, uma empresa que valoriza seus funcionários, valoriza o trabalho dos mesmos e é contemplada com uma equipe unida em prol dos objetivos da organização. Segundo Macêdo *et al.* (2007), a motivação é um item que agrega muito valor em relação ao empenho, ao reconhecimento e às gratificações. A motivação significa um motivo/causa que desperta no colaborador constante busca de algo a mais que suas simples tarefas, estando diretamente conectada com a conduta das pessoas.

9) Você conhece todos os seus deveres e direitos dentro da organização? Justifique.

Sim, no início do meu contrato de trabalho, realizei o processo de integração a empresa, ficando muito claro todos os meus deveres e direitos e também na intranet têm disponíveis materiais que podemos consultar para sanar as dúvidas que possam surgir. Caso mesmo assim fique com dúvidas, posso falar com meu líder.

Sendo objetiva e sucinta, meu dever é realizar as atividades com qualidade e dentro das conformidades, neste momento não me lembro de todas, mas sim foram pontuadas quando iniciei na empresa.

Não, estou há nove meses na empresa, devido à organização ser muito grande, acredito que não saiba todos os deveres e direitos.

Quadro 11: Você conhece todos os seus deveres e direitos dentro da organização? Justifique.

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Da população questionada, 85% expressaram sua opinião como sim, conhecem seus direitos e seus deveres dentro da empresa em que trabalha. Esta percentagem é bem

significativa deixando evidente a clareza que a empresa possui com seus funcionários, além de ter as normas disponíveis na intranet para serem acessadas quando o contribuinte sentir necessidade. Por outro lado, 15% do que corresponde a um entrevistado, quando questionado respondeu não estar ciente de seus direitos e seus deveres dentro da empresa, porém vale ressaltar que este mesmo está na equipe somente há nove meses. Tendo em vista as condições de disponibilidade das leis e seu fácil acesso, ao longo do tempo o colaborador se habituará as normas, caso haja dúvidas recorrerá às consultas nos meios fornecidos.

10) A empresa disponibiliza de forma clara as normas internas? Justifique.

Sim, porque está disponível na intranet da empresa e eu posso consultar as normas sempre que desejar.

De forma geral sim, quando criada uma dúvida discutimos com área ou colegas para esclarecimento.

Quadro 12: A empresa disponibiliza de forma clara as normas internas? Justifique.

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Segundo 100% da população pesquisada, os dados disponibilizados pela empresa possuem clareza e fácil entendimento. Superiores estão abertos para discutir e esclarecer qualquer possível divergência ou não entendimento da norma específica. Portanto, sempre há meios de solução caso a lei interna não seja esclarecedora o suficiente. Um princípio essencial da empresa é o profissional ter em mãos todas as ferramentas necessárias e respaldadas para o desenvolvimento de seu trabalho e segurança na tarefa que está executando. A empresa em questão, está aberta a novas mudanças nas Leis, tanto internas quanto externas. Sempre que verifica um erro ou que alguém indica um defeito, a empresa tenta ajustar a norma ou realiza a criação de uma nova norma, em prol da clareza, proporcionando um melhor entendimento ao funcionário e, como consequência, uma maior explanação ao cliente, além do respaldo maior para a empresa.

11) É possível conciliar seu horário de trabalho com o tempo de lazer com sua família?

Sim, é possível.

Sim, meu horário de trabalho é perfeitamente conciliado com o tempo de lazer.

Quadro 13: É possível conciliar seu horário de trabalho com o tempo de lazer com sua família?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Novamente todos os componentes da pesquisa relataram sim como sua resposta. A empresa trabalha em um único turno, porém este turno corresponde a mais de oito horas diárias. Os funcionários, ao serem contratados são informados do horário de trabalho. A empresa permanece em funcionamento das oito horas até às dezoito horas, sem fechar ao

meio-dia. Por isso, há uma organização de horários que permitem uma hora de descanso na jornada de trabalho para cada colaborador, possibilitando que cada pessoa cumpra sua jornada de oito horas de trabalho. Há uma escala para evitar que nenhum colaborador fique sobrecarregado e ao mesmo tempo não falte à mão de obra necessária para a rotina da empresa. De acordo com Fernandes (1996), também deve ser analisado os pontos relevantes relacionados com horário de entrada e saída dos funcionários, bem como a convivência familiar.

12) Quanto ao nível de satisfação dentro da empresa, que nota você daria de 1 a 10? Justifique?

Nota 8. Acredito que a empresa tem um potencial enorme de crescimento como organização e dispõe oportunidades internas de crescimento aos seus colaboradores.

Nota 9, Acredito que não existe empresa perfeita, está possui muitos pontos positivos e que me deixam muito contente em fazer parte desta empresa, porém como toda organização possui pontos negativos importantes e que devem ser melhorados.

Nota 10. Acredito que a Serasa é uma excelente empresa para se trabalhar.

Quadro 14: Quanto ao nível de satisfação dentro da empresa, que nota você daria de 1 a 10? Justifique.

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

O índice de satisfação está entre o percentil 8 a 10. Configurando, portanto que o nível de satisfação dos colaboradores da empresa estudada de Caxias do Sul-RS encontra-se satisfatório. Todavia, vale salientar que 85% dos pesquisados, mesmo avaliando de forma positiva, sugeriram reformas e também foi citado que melhorias já foram realizadas e hoje são pontos positivos e satisfatórios para os participantes da pesquisa. Segundo entendimento de Kanane (1999), os aspectos ambientais, ergonômicos e as diferentes expectativas perante o trabalho têm forte impacto sobre a motivação e vem influenciando efetivamente a qualidade de vida do trabalhador.

13) Existem projetos de qualidade de vida no trabalho em sua empresa? Você já participou de algum?

Sim, existem. Eu participo do projeto de *Home Office*³.

Sim. Ergonomia; incentivo a prática de exercícios; dicas para melhoria de alimentação; cursos *online*⁴ para conhecimento.

Existem diversos incentivos, como exemplo posso citar o kit ergonômico. Existem projetos também como o "dia do bigode" desenvolvido recentemente para a saúde dos homens, atividades pra saúde da mulher, entre outros.

Quadro 15: Existem projetos de qualidade de vida no trabalho em sua empresa? Você já participou de algum?

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

³ Home Office:escritório em casa.

⁴ Online: estar disponível para acesso imediato.

Com 100% dos participantes respondendo que sim, a empresa está preocupada com o bem-estar e a qualidade de vida desenvolve durante o ano fiscal, projetos que beneficiam a saúde mental e física de seus trabalhadores. A multinacional em questão desenvolve programas e ações voltadas á satisfação pessoal e respeitando o estilo de cada indivíduo. Qualidade de vida no trabalho é um tema cada vez mais atual. Sabe-se que se trata de um assunto frisado nas ultimas duas décadas. Recentemente as empresas vêm se preocupando com a qualidade de vida dos seus trabalhadores e principalmente a satisfação do mesmo. (FERNANDES, 1996).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho é um tema amplo que está sendo cada vez mais visado nas últimas duas décadas. Tema muito discutido nas organizações, pois o principal objetivo da empresa é o lucro, abandonando por muitas vezes o seu funcionário. Porém, para sobreviver no mercado de trabalho, cada vez mais competitivo, é de extrema importância reestruturar a cultura organizacional e o pensamento da alta direção das empresas. As organizações, de uma forma em geral, devem concluir que investir em seus colaboradores é a forma mais eficaz e mais simples para atingir seus objetivos.

A Instituição Financeira foi avaliada, segundo o nível de satisfação de seus funcionários, sendo que a nota poderia variar de zero e a 10,0. Por consequência disto, a organização ficou muito bem avaliada. A satisfação ficou evidente durante os treze itens questionados, com maior clareza, no item 12, onde os funcionários quantificaram o grau de satisfação. O nível de satisfação mostrou-se equivalente ao empenho e a motivação de cada colaborador perante diferentes expectativas, comprovando que as práticas da empresa utilizadas em qualidade de vida no trabalho estão sendo percebidas e valorizadas pela equipe de trabalho.

Ao sugerir melhorias, os funcionários levaram em conta que a motivação dentro das organizações passa pelas características comportamentais de cada indivíduo. As características são expressas principalmente nas condutas, nas ações e nos aspectos psicológicos frente às situações de trabalho e na vida como um todo. Os indivíduos compreendem que a vida pessoal, a sua educação e as suas crenças afetam a vida profissional. Apesar de serem descritivas as respostas, nenhum dos respondentes foi plausível ao indicar um item específico de sugestão de melhoria, porém, relataram que mesmo a empresa investindo muito em qualidade de vida, há sempre o que melhorar.

A motivação surge de forma intrínseca e extrínseca. A motivação extrínseca, como elogios do líder e o investimento da empresa nas ferramentas de trabalho que estão ligadas diretamente a qualidade do mesmo, influenciam na motivação intrínseca favorecendo bons ambientes de trabalho e relacionamento interpessoal. A qualidade de vida no trabalho é de suma importância e tem ligação direta com a felicidade, com a satisfação ou com a insatisfação de cada indivíduo, tanto no âmbito pessoal como no profissional. Na atualidade, por meio de diversas discussões e melhorias, há visivelmente aperfeiçoamentos no interior das empresas buscando o bem-estar físico, psíquico e social de seus colaboradores e, como consequência, aumentando a qualidade de vida no trabalho. Por isso, é de fundamental importância que as organizações fiquem atentas ao mercado e às novas tecnologias voltadas à qualidade de vida do colaborador no seu ambiente de trabalho, tendo em vista que uma pessoa satisfeita com o trabalho aumentará sua produtividade.

O tema abordado nesta pesquisa é de extrema importância e relevância. No entanto, para trabalhos futuros sugere-se investigar sobre o assunto benefícios flexíveis. Este estudo pode ser realizado em diferentes Instituições Financeiras, com o intuito de analisar o tema com maior profundidade, analisando se o mesmo interfere na motivação de seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- BERVIAN, Pedro; CERVO, Amado. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- BITENCOURT, Claudia. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Remuneração, benefícios e relação de trabalho: Como reter talentos na organização**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: O Homem Rumo ao Século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos PRH: conceitos, ferramentas, e procedimentos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MACÊDO, Ivanildo Izaias. *et al.* **Aspectos comportamentais da gestão de pessoas**. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: Métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 10. ed. Editora Pearson: São Paulo, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius C. **Qualidade de Vida no Trabalho.** 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da administração.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

WOOD, Thomaz Jr; PICARELLI, Vicente Filho. **Remuneração Estratégica: a nova vantagem competitiva.** 2. ed. Editora Atlas, São Paulo, 1999.