

Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos Goytacazes-RJ

Mara Regina dos Santos Barcelos (UENF – RJ/Brasil) - mbarcelos@uenf.br
Universidade Estadual do Norte Fluminense – LEPROD
Av. Alberto Lamego, 2000, Parque Califórnia, Campos dos Goytacazes-RJ, fone (22) 2739-7048
André Luís Policani Freitas (UENF – RJ/Brasil) - policani@uenf.br

RESUMO Este artigo apresenta os resultados de uma análise experimental da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor bancário, realizada em Campos dos Goytacazes, município do estado do Rio de Janeiro. Um modelo híbrido, baseado em modelos da literatura e nas características atuais do setor bancário, foi utilizado para este propósito. O *Alpha* de Cronbach foi utilizado para medir a confiabilidade do modelo, enquanto que a análise de quartis foi utilizada para determinar as questões mais críticas. Além disso, a classificação do grau de satisfação com a QVT foi realizada. Os resultados indicam que o modelo é válido e confiável.

Palavras-chave Qualidade de Vida no Trabalho. Setor Bancário. Confiabilidade.

ABSTRACT *This paper reports on the results of an experimental analysis of the Quality of Work Life (QWL) in the banking sector which was conducted in Campos dos Goytacazes, a municipality in the state of Rio de Janeiro. A hybrid model, based on models from literature and on current characteristics of the banking industry, was used for this purpose. Cronbach's alpha was used to measure model reliability, while the Quartile Analysis was used to determine the most critical issues. Furthermore, a classification of the degree of satisfaction with QWL was performed. The results indicate the model is valid and reliable.*

Keywords *Quality of Work Life. Banking Sector. Reliability.*

1. INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade vem se tornando um dos ramos de atividades mais importantes das empresas. Neste contexto, a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando importância, uma vez que a necessidade de zelar pela saúde e bem estar das pessoas durante o exercício de suas atividades profissionais é crescente, visando à conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. Por esse motivo, no Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

O cenário é semelhante nas instituições bancárias, onde as mudanças ocorridas contribuíram para que as atividades realizadas pelos funcionários se tornassem repetitivas e estressantes. Além disso, pesquisas recentes revelam fatores que evidenciam a necessidade de avaliação da QVT no setor bancário, tais como: alta rotatividade do setor (DIEESE, 2010), quantidade considerável de acidentes de trabalho (MPS, 2010), quantidade expressiva de benefícios de auxílio doença (MPS, 2010), dentre outros.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido objeto de interesse de pesquisadores em diversos estudos ao longo dos anos, tais como os desenvolvidos por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983); Sirgy, Efraty e Lee (2001); Zhu e Long, (2008). Entretanto, esses estudos e modelos geralmente se propõem a avaliar a QVT de forma generalizada, muitas vezes não contemplando aspectos relativos à natureza das atividades envolvidas e aos avanços tecnológicos do ritmo de vida contemporâneo.

Alguns trabalhos sobre QVT foram realizados com foco no setor bancário, como por exemplo, Duarte *et al.* (2010); Bartoski e Stefano (2007) e Santos e Souza (2007), considerando a importância do setor, que faz parte do setor terciário da economia, que nos últimos anos tem representado mais de 60% do Produto Interno Bruto (IBGE, 2012). Entretanto, percebe-se que os estudos para avaliar a QVT no setor bancário ainda são incipientes, além de não haver um consenso de quais dimensões e indicadores seriam mais adequados para avaliar a QVT no referido setor.

Neste contexto, Barcelos e Freitas (2012) propuseram um modelo híbrido de avaliação da QVT no setor bancário. Este modelo foi elaborado levando em consideração alguns dos modelos existentes, e ainda, aspectos atuais das atividades do setor em questão.

Com o objetivo de contribuir com o tratamento desta questão, o presente trabalho apresenta os resultados obtidos com a realização de uma análise experimental da QVT com modelo proposto por Barcelos e Freitas (2012), realizada no município de Campos dos Goytacazes no Estado do Rio de Janeiro, com participação de funcionários de cinco instituições bancárias presentes no município.

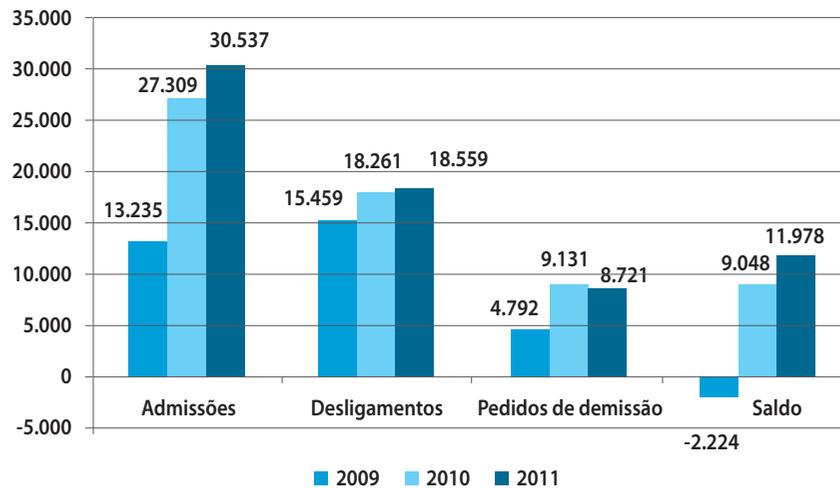
2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Características do Setor Bancário

O setor bancário é composto por instituições que podem ser classificadas de diversas formas. A classificação utilizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2012) considera três aspectos: tipo, origem e naturalidade. Em 2009, o setor totalizou 158 bancos em funcionamento no país (FEBRABAN, 2009).

Este setor vem sofrendo alterações desde a década de 30, tanto na maneira de executar as tarefas, quanto nos serviços prestados. Pesquisas realizadas (DIEESE, 2011) demonstram que a rotatividade do setor é alta, conforme Figura 1. Jinkings (1995, *apud* LARANGEIRA, 1993) constatou que quatro fases marcaram intensamente a transformação do trabalho bancário, iniciadas na década de 30, e que ocorrem até hoje.

Figura 1 – Rotatividade do Setor Bancário.



Fonte: Dieese (2010, 2011).

2.2. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A valorização do fator humano vem crescendo nas organizações nos últimos anos, com isso, a QVT, que está associada a mudanças no ambiente de trabalho e no emprego, vem ganhando um espaço cada vez maior.

Historicamente, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho surge em 1959, e desde então vem sofrendo algumas alterações. Segundo Nadler e Lawler (1983) existem seis concepções relacionadas à QVT, que estão descritas no Quadro 1.

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT.

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou Visões
QVT como variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Pesquisas de como melhorar a QVT para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Administração participativa ou democracia industrial.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade e problemas de queixas.
QVT como nada (Futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de "modismo" passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler, 1983.

2.2.1. Modelos de Avaliação de QVT

Diversos modelos têm sido desenvolvidos com o intuito de identificar aspectos que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho. Um resumo dos principais modelos existentes na literatura é apresentado no Quadro 2. Modelos estes que foram utilizados na elaboração do modelo proposto por Barcelos e Freitas (2012).

Quadro 2 – Resumo dos modelos de avaliação da QVT.

Autores	Características de Avaliação da QVT
Walton (1973)	Estabelece oito critérios relacionados a fatores econômicos, políticos e sociais.
Hackman e Oldham (1975)	Através de cinco dimensões básicas do trabalho, estabelecem três estados psicológicos críticos.
Westley (1979)	Estabelece quatro categorias de problemas que podem ocorrer no ambiente de trabalho: injustiça, insegurança, alienação e anomia.
Werther e Davis (1983)	Estabelecem três grupos de elementos: organizacionais, ambientais e comportamentais.
Sirgy, Efraty e Lee (2001)	Avaliam a QVT através de sete necessidades humanas, divididas duas ordens: superior (sociais, atualização, conhecimento, ética e estima) e inferior (saúde, segurança econômica e familiar).
Zhu e Long (2008)	Avaliam a QVT a partir de cinco características da experiência do processo de trabalho (posição e remuneração; segurança e conforto no ambiente de trabalho; atividades de lazer; harmonia interpessoal e características do próprio trabalho).

Fonte: Os autores.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1. Descrição do Modelo Híbrido de Avaliação de QVT

Um levantamento dos modelos de avaliação de QVT existentes na literatura foi realizado antes da elaboração do modelo de avaliação de qualidade de vida no trabalho para o setor bancário.

O modelo híbrido para avaliação da QVT no setor bancário desenvolvido por Barcelos e Freitas (2012) está dividido em três blocos, e inicialmente era composto por 39 questões, entretanto, foi modificado, e quando aplicado nesta análise experimental, continha 47 questões, conforme Apêndice A. Além disso, foi acrescentado um espaço para que o respondente pudesse incluir questões a serem avaliadas, caso julgasse necessário.

O Quadro 3 apresenta as dimensões e subdimensões propostas por Barcelos e Freitas (2012). Entretanto, algumas subdimensões (as sublinhadas) foram acrescentadas às dimensões Condições de Trabalho e Características do Trabalho, com o intuito de tornar o modelo mais abrangente para a análise experimental.

Quadro 3 – Dimensões do modelo híbrido de avaliação da QVT no Setor Bancário.

DIMENSÕES E SUBDIMENSÕES DO MODELO PROPOSTO	REFERÊNCIAS
1. Constitucionalismo	(WALTON, 1973) e (WESTLEY, 1979).
Direitos trabalhistas Igualdade de tratamento Liberdade de expressão Privacidade	
2. Condições de trabalho	(WALTON, 1973); (WESTLEY, 1979); (ZHU; LONG, 2008) e (SIRGY <i>et al.</i> , 2001).
Jornada de trabalho diária Recursos disponíveis (quantidade e qualidade) Condições do ambiente de trabalho (área, temperatura, etc.) Preocupação com a saúde (realização de exames, atividades laborais) Nível de rotatividade (funções) Nível de retrabalho <u>Ergonomia</u> Nível de stress causado pelas atividades <u>Exigência de cumprimento de metas</u> Acessibilidade	
3. Características do trabalho	(HACKMAN; OLDHAM, 1975); (WESTLEY, 1979); (WERTHER; DAVIS, 1983) e (ZHU; LONG, 2008).
Significado da tarefa (relevância) Autonomia <i>Feedback</i> recebido Variedade de habilidades <u>Necessidade de aprender diversas tecnologias</u> <u>Necessidade de conhecer rotinas internas de outros setores</u> <u>Grau de dificuldade em assimilar novas tarefas</u> <u>Quantidade de tarefas sob responsabilidade do funcionário</u> Autoestima (satisfação)	
4. Relação entre trabalho e vida pessoal	(WALTON, 1973); (SIRGY <i>et al.</i> , 2001) e (ZHU; LONG, 2008).
Quantidade de horas extras Tempo para você Tempo para a família	
5. Políticas de remuneração	(WALTON, 1973); (WESTLEY, 1979); (SIRGY <i>et al.</i> , 2001) e (ZHU; LONG, 2008).
Equidade salarial (interna e externa) Remuneração justa e adequada	
6. Integração Social	(WALTON, 1973); (HACKMAN; OLDHAM, 1975); (WESTLEY, 1979); (SIRGY <i>et al.</i> , 2001) e (ZHU; LONG, 2008).
Ausência de preconceitos Relacionamento (superiores, subalternos e pares) Preocupação da empresa em promover a integração dos funcionários	
7. Estabilidade	(WALTON, 1973); (WESTLEY, 1979) e (ZHU; LONG, 2008).
Reconhecimento Políticas de recompensa por tempo de serviço Nível de rotatividade (admissões e demissões)	
8. Crescimento profissional	(WALTON, 1973) e (ZHU; LONG, 2008).
Incentivos à capacitação Plano de carreira	
9. Relevância social do trabalho	(WALTON, 1973); (HACKMAN; OLDHAM, 1975); (SIRGY <i>et al.</i> , 2001) e (ZHU; LONG, 2008).
Importância do trabalho na vida Imagem da organização na sociedade Sentimento de orgulho referente à empresa	

Fonte: Adaptado de Barcelos e Freitas, 2012.

- **Bloco I (Identificação do respondente):** Contém questões que visam estabelecer o perfil dos respondentes. Empresa na qual trabalha, idade, sexo, tempo de trabalho no setor bancário, grau de instrução inicial, dentre outras, são exemplos de questões utilizadas neste bloco.
- **Bloco II (Avaliação da qualidade de vida no trabalho):** As 47 questões sobre QVT estão distribuídas neste bloco, além de uma questão adicional. A avaliação se dá por meio da mensuração do Grau de Satisfação dos respondentes em relação a cada questão. Para isso, é utilizada uma escala de julgamento de valor, cujos valores extremos são: 0 (Muito Insatisfeito) e 10 (Muito Satisfeito), conforme Figura 2. As opções “(N/A) Não se Aplica” e “(N/E) Não Entendi” devem ser utilizadas pelo respondente, quando a questão não estiver de acordo com a função que ele exerce, ou quando a questão não estiver clara, respectivamente.

Figura 2 - Escala de julgamento de valor.

N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Fonte: Os autores.

- **Bloco III (Críticas e/ou sugestões):** Espaço dedicado ao respondente, caso o mesmo quisesse fazer algum comentário, podendo ser uma crítica ou uma sugestão.

3.1.1. Classificação e Procedimentos da Pesquisa

A pesquisa é exploratória, de natureza quali-quantitativa. Segundo Malhotra (2006), a pesquisa qualitativa é não estruturada e exploratória, baseada em pequenas amostras que proporcionam percepções e compreensão do contexto do problema. Por outro lado, a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e, geralmente, aplica análises estatísticas.

A análise foi realizada no período de 22/06/2012 a 03/07/2012, com o apoio do Sindicato dos Bancários e dos Trabalhadores do Ramo Financeiro de Campos dos Goytacazes e Região (SB-TRAF). Participaram desta análise 41 funcionários vinculados a cinco instituições bancárias. O tempo médio utilizado para responder o questionário foi de 21 minutos. Um dos questionários foi descartado, resultando em um total de 40 questionários válidos.

3.2. Procedimentos de Realização da Pesquisa

O procedimento de amostragem é considerado não probabilístico por conveniência. Segundo Malhotra (2006), esse procedimento procura obter uma amostra de elementos convenientes e a seleção dos respondentes fica a cargo do pesquisador.

Diante da impossibilidade dos respondentes interromperem suas atividades para participar da pesquisa, um envelope foi entregue aos mesmos, contendo, além do questionário, uma carta de apresentação com esclarecimentos sobre a finalidade e a importância da pesquisa. O envelope em questão possuía um lacre, para manter o sigilo dos respondentes.

3.3. Procedimentos de Análise dos Dados

O objetivo da análise de dados foi medir a confiabilidade do modelo, através do *Alpha* de Cronbach; identificar as questões mais críticas, através da análise de quartis; identificar o perfil dos respondentes, através de tabelas de frequência e, classificar o grau de satisfação dos bancários com a QVT.

Os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas para possibilitar os cálculos e a interpretação dos mesmos. Para a realização destes cálculos, nas questões onde foram marcadas as opções “(N/A) - Não se aplica” ou “(N/E) - Não entendi”, ou ainda, nas que foram anuladas, ou ficaram sem resposta, os valores que ficariam “em branco” foram substituídos pela média da própria questão. Segundo Freitas e Rodrigues (2005), este é um dos procedimentos mais utilizados em pacotes estatísticos profissionais.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. Distribuição de Frequência

Os dados obtidos no Bloco I do instrumento relatam que 50% dos respondentes são do sexo feminino e 50% do sexo masculino; 60% deles são casados. Além disso, 42,5% tiveram como função inicial o cargo de Escrivão (a), e 20% possuem mais de 30 anos de trabalho no setor bancário, conforme mostra a Tabela 1.

Tabela 1 – Dados do perfil dos respondentes.

Sexo	%	Grau de Inst. Atual	%	Tempo no Setor	%
Feminino	50,0	Ensino Fundamental	0,0	Até 2 anos	5,0
Masculino	50,0	Ensino Médio (inc.)	2,5	De 2 a 5 anos	12,5
Estado Civil	%	Ensino Médio	20,0	De 6 a 10 anos	10,0
Solteiro (a)	20,0	Superior (inc.)	12,5	De 11 a 15 anos	5,0
Casado (a)	60,0	Superior	42,5	De 16 a 20 anos	10,0
Divorciado (a)	7,5	Pós-graduação	10,0	De 21 a 25 anos	15,0
Separado (a)	2,5	Não Informado	12,5	De 25 a 30 anos	17,5
Viúvo (a)	5,0	Portador (a) de NE	%	Mais de 30 anos	20,0
Outros	5,0	Sim	0,0	Não Informado	5,0
Tipo de Contrato	%	Não	97,5	Estuda Atualmente	%
CLT	97,5	Não Informado	2,5	Sim	12,5
Funcionário Público	0,0	Cargo Inicial	%	Não	85,0
Não Informado	2,5	Caixa	25,0	Não Informado	2,5
Carga Horária	%	Escrivão (a)	42,5	Outra Atividade (Prof.)	%
30h semanais	35,0	Contínuo	7,5	Sim	5,0
40h semanais	57,5	Outros	25,0	Não	95,0
45h semanais	2,5				
Não Informado	5,0				

Fonte: Os autores.

Ainda é possível perceber que 97,5% possuem contrato do tipo CLT, e que 57,5% possui carga horária de 40 horas semanais. Apenas 12,5% estudam atualmente, e 97,5% não são portadores de algum tipo de necessidade especial (NE). Um total de 42,5% possui curso superior completo atualmente, e apenas 5% possui outra atividade profissional.

4.2. Alpha de Cronbach (Confiabilidade)

O Bloco II contém as questões referentes à avaliação da QVT no setor bancário, onde o respondente informou o seu grau de satisfação em relação às questões.

A confiabilidade do instrumento foi medida através da utilização do coeficiente α de Cronbach (CRONBACH, 1951). Como todas as questões possuem mesma escala de medição, o coeficiente α (com valores $\in [0,1]$) é calculado a partir da variância das questões e das covariâncias entre as questões.

A Equação 1 representa a fórmula do cálculo do α de Cronbach, onde k representa o número de questões de cada dimensão, S_q^2 representa a variância de cada questão e S_t^2 representa a variância total de cada dimensão.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_q^2}{S_t^2} \right) \quad (1)$$

De acordo com Freitas e Rodrigues (2005), o α de Cronbach é um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para medir a confiabilidade de um instrumento de coleta de dados. Esses autores ainda sugerem uma classificação de confiabilidade a partir do α de Cronbach, conforme Quadro 4, uma vez que no meio acadêmico não há um consenso a respeito da interpretação do mesmo.

Quadro 4 - Confiabilidade a partir do α de Cronbach.

Valor de α	Confiabilidade
$\alpha \leq 0,300$	Muito Baixa
$0,300 < \alpha \leq 0,600$	Baixa
$0,600 < \alpha \leq 0,750$	Moderada
$0,750 < \alpha \leq 0,900$	Alta
$\alpha > 0,900$	Muito Alta

Fonte: Adaptado de Freitas e Rodrigues (2005).

A Tabela 2 demonstra o Grau de Satisfação Médio de cada questão (\overline{GS}_q), o Grau de Satisfação médio de cada dimensão (\overline{GS}_D), e o Grau de Satisfação Geral (\overline{GS}_G). Além disso, também são relatados os valores do α de Cronbach por dimensão (α_D), valor do α caso uma determinada questão seja excluída da dimensão em questão (α_{QE}), a classificação da confiabilidade (Conf.), e ainda, a frequência com que os respondentes utilizaram as opções “(N/A) - Não se aplica” e “(N/E) - Não entendi”.

Tabela 2 – Análise Geral do *Alpha* de Cronbach.

Grau de Satisfação Geral (GS) _G : 5,92								
Dimensões	Questões	N/A	N/E	(GS) _q	(GS) _D	α D	Conf.	α QE
D1 - Constitucionalismo	Q01	0	0	7,85	6,51	0,639	Moderada	0,639
	Q02	0	0	5,08				0,418
	Q03	1	1	5,71				0,545
	Q04	0	0	7,41				0,637
D2 - Condições de Trabalho	Q05	0	0	6,79	6,04	0,848	Alta	0,835
	Q06	2	1	6,27				0,837
	Q07	0	0	6,55				0,830
	Q08	0	0	6,10				0,835
	Q09	1	0	6,62				0,843
	Q10	0	0	8,43				0,842
	Q11	0	0	7,03				0,845
	Q12	0	0	5,49				0,835
	Q13	1	0	7,08				0,828
	Q14	2	0	5,32				0,838
	Q15	1	0	4,10				0,848
	Q16	2	3	4,97				0,841
	Q17	0	0	5,28				0,822
	Q18	5	0	4,54				0,848
D3 - Características do Trabalho	Q19	2	2	6,19	6,14	0,819	Alta	0,787
	Q20	0	0	5,62				0,812
	Q21	3	1	5,47				0,805
	Q22	3	3	5,97				0,784
	Q23	0	0	7,25				0,796
	Q24	2	2	6,74				0,811
	Q25	3	1	5,17				0,775
	Q26	1	4	6,88				0,830
	Q27	1	2	5,95				0,800
D4 - Relação entre Trabalho e Vida Pessoal	Q28	3	2	5,71	5,43	0,726	Moderada	0,615
	Q29	4	2	5,91				0,608
	Q30	4	1	4,06				0,767
D5 - Políticas de Remuneração	Q31	3	1	6,06	3,92	0,887	Alta	0,658
	Q32	0	1	3,63				0,855
	Q33	2	0	4,22				0,856
D6 - Integração Social	Q34	1	1	3,92	6,99	0,649	Moderada	0,806
	Q35	2	0	6,74				0,686
	Q36	0	0	8,53				0,558
	Q37	0	0	7,23				0,494
	Q38	8	0	8,16				0,590
D7 - Estabilidade	Q39	2	0	4,29	4,3	0,78	Alta	0,643
	Q40	1	0	4,84				0,754
	Q41	1	0	3,23				0,591
D8 - Crescimento Profissional	Q42	1	0	4,82	3,77	0,879	Alta	0,750
	Q43	1	0	4,26				N/A
D9 - Relevância Social do Trabalho	Q44	2	0	3,29	7,66	0,562	Baixa	N/A
	Q45	0	0	8,43				0,578
	Q46	1	0	7,10				0,533
	Q47	0	0	7,45				0,194

Fonte: Os autores.

Analisando os dados da Tabela 2 é possível identificar que apenas a Dimensão 9 (D9) possui confiabilidade “baixa”, com valor de $\alpha = 0,562$. Além disso, nenhuma das nove dimensões possui confiabilidade classificada “muito baixa” e/ou “muito alta”.

Quanto à frequência com que as opções “(N/A) Não se aplica” e “(N/E) Não entendi” foram utilizadas pelos respondentes, é interessante comentar os maiores índices, sendo assim, a questão (Q38) foi avaliada como (N/A) oito vezes, e a questão (Q26) foi avaliada como “(N/E) Não entendi” quatro vezes.

Segundo Hayes (1995), outra maneira de verificar a confiabilidade é através do método da divisão pela metade. Este método consiste em dividir a amostra em duas metades (questões ímpares vs questões pares; metade superior da escala vs a metade inferior). A divisão feita neste trabalho foi por gênero (feminino *versus* masculino), pois cada um representa 50% dos respondentes. Feita a divisão, o α de Cronbach foi calculado novamente para cada dimensão do modelo, por gênero. A Tabela 3 mostra a comparação dos resultados obtidos, considerando o cálculo da amostra como um todo (Geral), e com a divisão pela metade, considerando a amostra por gêneros. Os dados informados são: o valor de *alpha* por dimensão (α D) e a classificação da confiabilidade (Conf.).

Tabela 3 – *Alpha* de Cronbach: Comparação de Resultados.

Dimensões	GERAL		G. Feminino		G. Masculino	
	α D	Conf.	α D	Conf.	α D	Conf.
D1 - Constitucionalismo	0,639	Moderada	0,612	Moderada	0,568	Baixa
D2 - Condições de Trabalho	0,848	Alta	0,803	Alta	0,850	Alta
D3 - Características do Trabalho	0,819	Alta	0,705	Moderada	0,834	Alta
D4 - Relação entre Trabalho e Vida Pessoal	0,726	Moderada	0,704	Moderada	0,743	Moderada
D5 - Políticas de Remuneração	0,887	Alta	0,934	Muito Alta	0,790	Alta
D6 - Integração Social	0,649	Moderada	0,496	Baixa	0,681	Moderada
D7 - Estabilidade	0,780	Alta	0,751	Alta	0,701	Moderada
D8 - Crescimento Profissional	0,879	Alta	0,905	Muito Alta	0,830	Alta
D9 - Relevância Social do Trabalho	0,562	Baixa	0,546	Baixa	0,447	Baixa

Fonte: Os autores.

Os resultados mostram que três das nove dimensões ficaram classificadas com a mesma confiabilidade (D2, D4 e D9) nas três categorias.

Considerando o gênero feminino, observa-se que em duas dimensões (D1 e D7) a classificação obtida é igual à classificação da amostra geral, e em outras duas (D3 e D6) a confiabilidade obtida é inferior a da amostra geral. Entretanto, em duas dimensões (D5 e D8), a confiabilidade obtida é superior a da amostra geral.

No gênero masculino, em duas dimensões (D1 e D7), a classificação obtida é inferior à classificação da amostra geral, enquanto que em outras quatro dimensões (D3, D5, D6 e D8), a classificação obtida é igual à classificação da amostra geral. Observa-se que nenhuma dimensão possui classificação superior à classificação da amostra geral.

4.3. Análise dos Quartis

A análise dos quartis, que é uma medida de posição, foi proposta por Freitas *et al.* (2006), com o objetivo de dividir as questões do instrumento em quatro níveis de prioridade (crítica, alta, moderada e baixa), através do cálculo de três quartis, de acordo com as suas médias de satisfação.

As questões com valores de média abaixo do primeiro quartil são consideradas de prioridade crítica, pois possuem as médias de satisfação mais baixas, e conseqüentemente, as questões com médias acima do terceiro quartil são consideradas de prioridade baixa, de acordo com o Tabela 4.

Tabela 4 – Análise dos quartis.

ANÁLISE DOS QUARTIS														
PRIORIDADE	Crítica	Questão	Q41	Q44	Q32	Q34	Q30	Q15	Q33	Q43	Q39	Q18	Q42	Q40
		Média	3,23	3,29	3,63	3,92	4,06	4,10	4,22	4,26	4,29	4,54	4,82	4,84
		1º Quartil = 4,91												
	Alta	Questão	Q16	Q2	Q25	Q17	Q14	Q21	Q12	Q20	Q28	Q3	Q29	
		Média	4,97	5,08	5,17	5,28	5,32	5,47	5,49	5,62	5,71	5,71	5,91	
		2º Quartil = 5,95												
	Moderada	Questão	Q27	Q22	Q31	Q8	Q19	Q6	Q7	Q9	Q35	Q24	Q5	Q26
		Média	5,95	5,97	6,06	6,10	6,19	6,27	6,55	6,62	6,74	6,74	6,79	6,88
		3º Quartil = 6,95												
	Baixa	Questão	Q11	Q13	Q46	Q37	Q23	Q4	Q47	Q1	Q38	Q10	Q45	Q36
		Média	7,03	7,08	7,10	7,23	7,25	7,41	7,45	7,85	8,16	8,43	8,43	8,53

Fonte: Os autores.

Nota-se que as questões mais críticas estão relacionadas à recompensa por tempo de serviço, nível de rotatividade dos funcionários, plano de carreira, incentivos da empresa à sua capacitação, reconhecimento do trabalho, ações de integração entre os funcionários, remuneração recebida pela função, nível de stress na atividade e cumprimento de metas.

4.4. Classificação do Grau de Satisfação com a QVT

A classificação do grau de satisfação com a QVT foi realizada de acordo com os limites estabelecidos no Quadro 5, de acordo com a média de satisfação dos respondentes.

Quadro 5 – Limites para classificação do grau de satisfação com a QVT.

Limites e Classificações						
0,00 --- 4,00	4,00 --- 5,00	5,00 --- 6,00	6,00 --- 7,00	7,00 --- 8,00	8,00 --- 9,00	9,00 --- 10,00
E	D-	D+	C	B-	B+	A
Péssimo	Muito Ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente

Fonte: Adaptado de Timossi *et al.*, 2009.

A classificação geral, e de cada dimensão do modelo é apresentada na Tabela 5. O grau de satisfação com QVT na percepção dos respondentes ficou classificado como “D+” (Ruim). Essa classificação varia de “E” (Péssimo), a “B-” (Bom), entre as dimensões.

Tabela 5 – Classificação do grau de satisfação com a QVT.

Dimensões	Geral		Gênero Feminino		Gênero Masculino	
	(GS) _D	Clas.	(GS) _D	Clas.	(GS) _D	Clas.
D1	6,51	C	7,21	B-	5,81	D+
D2	6,04	C	6,60	C	5,47	D+
D3	6,14	C	6,76	C	5,52	D+
D4	5,43	D+	5,77	D+	5,10	D+
D5	3,92	E	4,82	D-	2,98	E
D6	6,99	C	7,66	B-	6,29	C
D7	4,30	D-	5,27	D+	3,26	E
D8	3,77	E	4,29	D-	3,27	E
D9	7,66	B-	8,37	B+	6,97	C
(GS) _G	5,92	D+	6,54	C	5,27	D+

Fonte: Os autores.

De acordo com os resultados, apenas a dimensão D4 teve a mesma classificação de satisfação com a QVT nas três categorias. É importante ressaltar que as dimensões D1, D7 e D9 tiveram classificações diferentes nas três categorias, por exemplo, na dimensão D1, a classificação, considerando a amostra total, foi “C” (Regular), enquanto que no gênero feminino, a classificação foi “B-” (Bom), e no gênero masculino “D+” (Ruim).

Além disso, é possível perceber que, considerando o gênero feminino, a classificação obtida é sempre superior ou igual à classificação da amostra geral. Por outro lado, no gênero masculino, a classificação obtida é sempre inferior ou igual à classificação da amostra geral.

4.5. Análise Adicional

O Bloco III disponibilizou um espaço para as críticas e/ou sugestões, e 27,5% dos respondentes fizeram algum tipo de comentário, a maioria sobre remuneração, planos de saúde, cumprimento de metas, dentre outros.

Além disso, havia um espaço para que os respondentes sugerissem questões que julgassem necessários e importantes para a avaliação, 17,5% dos respondentes utilizaram este espaço. Dentre as questões sugeridas, destacam-se: oportunidade de crescimento pessoal, condições de trabalho e forma de abordagem dos superiores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste trabalho foi investigar o modelo proposto por Barcelos e Freitas (2012) na avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho do setor bancário através de uma análise experimental. A contribuição para o tema em questão está na formulação e validação de um modelo híbrido específico para o setor bancário, uma vez que este ramo de atividade é importante para a economia nacional, e reivindica seus direitos (inclusive melhores condições de trabalho) ano a ano através de greves da categoria.

No presente estudo, a análise do *Alpha* de Cronbach mostrou que apenas uma das nove dimensões teve a confiabilidade classificada como “Baixa” ($\alpha = 0,562$). Este resultado será verificado em novos estudos. Além disso, de acordo com a classificação realizada, o grau de satisfação com a QVT na percepção dos funcionários foi classificado como “D+” – Ruim. Este fato demonstra um grau de satisfação baixo.

É importante destacar que o presente estudo não buscou mensurar a QVT segundo o tipo de instituição bancária (pública ou privada), o que pode caracterizar uma limitação, devido a possíveis diferenças organizacionais entre instituições.

Os resultados obtidos trouxeram esclarecimentos acerca de algumas questões. Sendo assim, algumas alterações serão realizadas no modelo antes que o mesmo seja aplicado futuramente, na pesquisa de avaliação da QVT em todo o Setor Bancário do município.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARCELOS, M. R. DOS S.; FREITAS, A. L. P. **Modelo de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho do Setor Bancário**. XXXII ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Bento Gonçalves, RS, 2012.
- BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: Um Estudo de Múltiplos Casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, v. 2, n. 1, 2007.
- CRONBACH, L. J. Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. **Psychometrika**, v. 16, n. 3, p. 297–334, 1951.
- DIEESE. Pesquisa de Emprego Bancário: **Setor bancário gera 9.048 novos postos de trabalho no primeiro semestre de 2010**. Contraf-CUT, , 2010.
- DIEESE. Pesquisa de Emprego Bancário: **CAGED registra criação de 11.978 novos postos de trabalho no setor bancário no primeiro semestre de 2011**. Contraf-CUT, 2011.
- DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P. e ALMEIDA, M. A Qualidade de Vida no Trabalho: QVT e sua Influência na Vida dos Bancários. **Revista Polêm!ca**, v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010.
- FEBRABAN. **Relatório Anual 2009**. Federação Brasileira de Bancos, 2009.
- FEBRABAN. **Lista de Bancos: Classificação**. Disponível em: <<http://www.buscabanco.org.br/AgenciasBancos.asp>>. Acesso em: 27 jul. 2012.

- FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C. e COZENDEY, M. I. **Emprego do SERVQUAL na Avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação**: uma análise experimental. XXVI ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2006.
- FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. **A avaliação da confiabilidade de questionários**: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. XII SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção, 2005.
- HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied psychology**, 1975.
- HAYES, B. E. **Medindo a Satisfação do Cliente**: Desenvolvimento e uso de questionários. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Anuário Estatístico do Brasil. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 23/03/2012.
- JINKINGS, N. **O Mister de Fazer Dinheiro**: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário. São Paulo: Boitempo, 1995.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT**: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: Uma Orientação Aplicada. 4a. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MPS. **Anuário Estatístico da Previdência Social**. Ministério da Previdência Social, 2010.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of Work Life-Perspectives and Directions**. American Management Associations, 1983.
- SANTOS, K. A.; SOUZA, W. A. R. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência X do banco Três: Estudo de caso. **QUALIT@S Revista Eletrônica**, v. 6, n. 2, 2007.
- SIRGY, M. J.; EFRATY, D.; LEE, D. A New Measure of Quality of Work Life (QWL) based on Need Satisfaction and Spillover Theoris. **Social Indicators Research**, v. 55, n. 3, p. 241–302, 2001.
- TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009.
- WALTON, R. E. W. Quality of Working Life: What Is It? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.
- WERTHER JR., W. B.; DAVIS, K. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113 - 123, 1979.
- ZHU, S.; LONG, L. The treadmill effect on the utility of quality of working life. **Management Science and Engineering** (15th), p. 934–938, 2008.

APÊNDICE A

Instrumento de avaliação da QVT no setor bancário proposto por Barcelos e Freitas (2012), e modificado para aplicação na análise experimental.

Questionário para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) segundo a percepção dos Funcionários do Setor Bancário	
Este questionário está sendo aplicado para avaliar a qualidade de vida no ambiente de trabalho desta Instituição.	
Empresa: Idade: Sexo: () F () M Data: ____ / ____ / ____ Hora de início da Pesquisa:	
Carga horária semanal (horas): Tempo total de trabalho no setor bancário (anos): Número de filhos:	
Estado civil: () Casado(a) () Solteiro(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a) () Outro (especifique):	
Cargo inicial: Cargo atual:	
Grau de instrução inicial: Grau de instrução atual:	
Tipo de contrato atual: () CLT () Servidor Público É sindicalizado (a)? () Sim () Não	
Tempo total de trabalho na empresa (anos): Tempo de trabalho na função atual (anos):	
Tempo de deslocamento da residência para o local de trabalho:	
Você possui outra atividade profissional? () Sim () Não Se sim, informe a carga horária semanal (horas):	
Você estuda atualmente? () Sim () Não Se sim, em que turno?	
Você possui algum tipo de necessidade especial? () Sim () Não Se sim, qual?	
Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	
Informe o Grau de Satisfação que você tem em relação às questões abaixo. O Grau de Satisfação varia de 0 (zero), quando você está MUITO INSATISFEITO, a 10 (dez), quando você está MUITO SATISFEITO. Marque a opção N/A (Não se aplica) se a questão não fizer parte das diretrizes da empresa, ou quando não for possível avaliar a questão. Marque N/E (Não entendi) caso você não tenha entendido a questão.	
DIMENSÃO 1 (D1) – CONSTITUCIONALISMO	
Q1 – Respeito dos direitos trabalhistas (férias, 13º, etc.).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q2 – Igualdade de tratamento para com os funcionários.	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q3 – Nível de liberdade de expressão que você possui.	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q4 – Nível de privacidade que você possui, quanto a sua vida pessoal.	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
DIMENSÃO 2 (D2) – CONDIÇÕES DE TRABALHO	
Q5 – Jornada de trabalho diária.	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q6 – Tempo de intervalo para descanso.	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q7 – Quantidade de recursos disponíveis para a execução de suas tarefas (computadores, impressoras, etc.).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q8 – Qualidade dos recursos disponíveis para a execução de suas tarefas (computadores, impressoras, etc.).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q9 – Acessibilidade do local de trabalho (para pessoas que possuam alguma necessidade especial).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q10 – Área do local de trabalho (espaço suficiente para todos).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q11 – Climatização do ambiente de trabalho (temperatura).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Q12 – Preocupação com a sua saúde por parte da empresa (realização de exames periódicos, etc.).	N/A N/E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q13 – Segurança das instalações da empresa (porta giratória, detector de metais, extintores de incêndio, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q14 – Nível de rotatividade do setor (troca de funções).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q15 – Nível de stress que a execução de suas atividades te causa.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q16 – Nível de retrabalho (quantidade de vezes que você refaz ou altera a mesma tarefa).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q17 – Adequação dos móveis e equipamentos utilizados à sua necessidade.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q18 – Cumprimento de metas semanais ou mensais.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 3 (D3) – CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO													
Q19 – Relevância das tarefas executadas por você.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q20 – Nível de autonomia que você possui na execução de tarefas.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q21 – Feedback recebido por você em relação às tarefas que executou (retorno dos seus superiores sobre o trabalho).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q22 – Variedade de habilidades necessárias para que você execute suas tarefas.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q23 – Satisfação que você sente ao realizar seu trabalho (autoestima).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q24 – Nível de dificuldade em assimilar o uso de tecnologias (utilizar <i>softwares</i> específicos, equipamentos eletrônicos, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q25 – Necessidade de conhecimento de rotinas internas de outros setores.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q26 – Grau de dificuldade para assimilar novas tarefas.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q27 – Responsabilidade por tarefas de diversos tipos (quantidade de tarefas sob sua responsabilidade).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 4 (D4) – RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E VIDA PESSOAL													
Q28 – Quantidade de horas extras que você faz semanalmente.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q29 – Frequência com que você precisa fazer horas extras por semana.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q30 – Tempo que você gasta com atividades pessoais fora do trabalho, por semana (academia, esportes, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q31 – Tempo que você passa com a família, por semana (viagens, lazer, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 5 (D5) – POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO													
Q32 – Remuneração recebida pela função que você exerce.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q33 – Igualdade da remuneração das pessoas com a mesma função que você.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q34 - Remuneração da sua função em relação a outras empresas.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 6 (D6) – INTEGRAÇÃO SOCIAL													
Q35 – Tratamento entre as pessoas no ambiente de trabalho sem preconceitos (raça, cor, religião, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q36 – O seu relacionamento com seus colegas.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q37 – O seu relacionamento com seus superiores.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q38 – O seu relacionamento com seus subalternos.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q39 – Participação da empresa na promoção da integração entre os funcionários (realização de eventos, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 7 (D7) – ESTABILIDADE													
Q40 – Nível de reconhecimento do seu trabalho.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q41 – Políticas de recompensa por tempo de serviço.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q42 – Nível de rotatividade da empresa (admissões e demissões constantes).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 8 (D8) – CRESCIMENTO PROFISSIONAL													
Q43 – Incentivos da empresa à sua capacitação (cursos, treinamentos, etc.).	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q44 – Plano de carreira oferecido.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DIMENSÃO 9 (D9) – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO													
Q45 – O grau de importância que seu trabalho tem na sua vida.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q46 – A imagem que a empresa que você trabalha tem perante a sociedade.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Q47 – Nível de orgulho que você sente em trabalhar nesta empresa.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUESTÃO ADICIONAL													
Q48 – De uma forma geral, qual o seu Grau de Satisfação com o seu trabalho nesta instituição.	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Informe itens que você gostaria de avaliar, e não foram contemplados nas questões anteriores.													
1-	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2-	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3-	N/A	N/E	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O espaço abaixo é reservado para Críticas e/ou Sugestões.													
Hora de término da Pesquisa:													

Agradecemos sua colaboração!

