

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SATISFAÇÃO SALARIAL: ESTUDO DE CASO COM BANCÁRIOS DO MUNICÍPIO DE GARÇA-SP

Ana Beatriz Cardoso Inácio

(anabeatriz.inacio@gmail.com)

Profª Espec. Lucia Helena Fazzani de Castro Marino

(relumarino@yahoo.com.br)

FATEC – Faculdade de Tecnologia de Garça

Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho atualmente está presente em toda ou a grande maioria das organizações. Alguns fatores que compõem a QVT são as boas condições de saúde e segurança; oportunidades de crescimento na organização; clima organizacional agradável e de qualidade; motivação e a remuneração. Esses fatores são primordiais para o bom entendimento de QVT. O objetivo desse projeto é analisar se a QVT contribui para o bom funcionamento das agências bancárias em questão e perceber qual a importância da remuneração para as pessoas analisadas. Os sujeitos de pesquisa escolhidos foram os bancários de diversas instituições do município de Garça SP, sendo elas privadas e públicas. A metodologia utilizada foi pesquisa exploratória utilizando de questionário com perguntas dissertativas e estudo de caso. Com a análise dos dados coletados pode-se perceber a real importância da QVT e a satisfação em relação à profissão exercida e a remuneração.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Instituições financeiras bancárias. Remuneração. Satisfação.

ABSTRACT: The quality of work life is currently present in all or most organizations. Some factors that make up the QWL are good health and safety conditions; growth opportunities in the organization; pleasant organizational climate and quality; motivation and remuneration. The objective of this project is to analyze the QWL contribute to the proper functioning of the banks in question and realize how important of compensation for people analyzed. The selected research subjects were the bank of various institutions in the city of Garça SP, which were private and public. The methodology used was exploratory research using questionnaires with essay questions and case study. With the analysis of the collected data one can see the real importance of QWL and satisfaction with the profession exercised and compensation.

Keywords: Quality of work life. Bank financial institutions. Remuneration. Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a qualidade de vida no trabalho (QVT) tomou proporções gigantescas, toda ou a grande maioria das empresas buscam ter uma qualidade de vida no trabalho para todos os seus colaboradores.

Pode-se relacionar a QVT com a satisfação salarial. Para sujeitos de pesquisa escolheram-se os bancários do município de Garça SP, pois existe a hipótese de que possuem qualidade de vida no trabalho e também a satisfação salarial.

A qualidade em si, segundo Ferreira (2011, p. 627), é definida como “propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, que as distingue das outras e lhes determina a natureza. Superioridade, excelência de alguém ou algo”.

A qualidade de vida no trabalho é bem definida por Cooper e Argyris (2003, p. 1126) “refere-se às reações das pessoas ao trabalho, principalmente resultados pessoais ligados à satisfação no emprego, saúde mental e segurança”.

Entende-se por QVT, então, tudo o que faz com que os colaboradores se sintam bem em seu ambiente de trabalho, seja a convivência entre colegas e superiores, as condições de seu local de trabalho, seu salário, se é motivado ou não, se possui segurança, se sua saúde é prejudicada, tudo o que pode interferir em seu rendimento perante a empresa e que envolve seu bem-estar na organização.

Chiavenato (2008, p. 59) afirma que:

A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

O objetivo geral do projeto é identificar se a QVT de fato afeta e influencia os bancários analisados do município de Garça SP, e perceber qual a real importância da remuneração para tais pessoas.

Segundo Gil (2011, p. 46), “não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitas o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal. É natural, portanto, que almejem identificar-se com seu trabalho”.

Quando não existe essa identificação pessoal, existe a possibilidade de haver desmotivação. Em alguns casos, permanecem no emprego devido ao salário e benefícios oferecidos, mesmo desmotivados.

Devido a isso deve-se estudar a qualidade de vida no trabalho e a satisfação salarial. O trabalho não é realizado somente pelo salário, existem outros motivos para que os indivíduos trabalhem. Para muitas pessoas, o salário não é o mais relevante.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A QVT é um tema muito abrangente, e para compreendê-la nesse projeto é necessária à compreensão de alguns conceitos como: cultura organizacional, clima organizacional, remuneração e benefícios e a motivação.

2.1 Cultura Organizacional

O conceito de cultura é popularmente conhecido, como um conjunto de informações e aspectos. Ferreira (2010, p. 213) define cultura como: "complexo dos padrões de comportamento, das crenças, das instituições, manifestações artísticas, intelectuais, etc., transmitidos coletivamente, e típicos de uma sociedade".

A cultura organizacional é caracterizada pelo conjunto de crenças, costumes e tradições das pessoas envolvidas na organização, geralmente a cultura a ser seguida é a do proprietário da empresa.

Para Dias (2008), quando as pessoas se envolvem na organização passam a desenvolver as culturas e valores que nela são estabelecidos.

É por tanto, definida por Dias (2008) "como um conjunto de valores, crenças, entendimentos importantes que os integrantes de uma organização têm em comum".

A cultura de uma organização influencia em todo o seu contexto, porém faz-se necessário também a existência de um bom clima organizacional para atingir a qualidade de vida almejada.

2.2 Clima Organizacional

De acordo com Dias (2008, p. 213) o clima organizacional "é formado por uma percepção do coletivo que se constitui a partir do momento em que se defrontam as ideias preconcebidas das pessoas sobre seu local de trabalho e o dia-a-dia da organização".

Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006, p. 239) definem muito bem como:

[...] o ambiente interno em que convivem os membros da organização, estando, portanto relacionado com o seu grau de motivação e satisfação. É influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre essas pessoas, determinando o que é "bom" ou "ruim" para elas e para a organização como um todo.

Lacombe (2012) resume afirmando que o clima organizacional é o espelho da qualidade do ambiente de trabalho segundo a percepção das pessoas envolvidas. Sendo elas pessoas influenciadas pela cultura organizacional, mas principalmente da forma que são tratadas dentro do ambiente de trabalho.

Portanto, entende-se por clima organizacional o ambiente interno da organização, com seus costumes, crenças e valores, e é altamente vivenciado por todos envolvidos na organização, podendo de fato ser favorável ou não para estas pessoas.

Sabendo da importância do clima organizacional, percebe-se que a qualidade de vida no trabalho não é somente o que cada pessoa sente em decorrência de seu trabalho, mas sim que envolve também fatores que abordam a organização como um todo.

2.3 Qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é definida como:

Um modo de pensar sobre pessoas, trabalho e organização. Seus elementos distintivos são preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisões (NADLER; LAWLER, 1983, p. 26 *apud* SANT'ANNA e KILIMNIK, 2010, p. 11).

A partir dessa definição é possível considerar que a QVT envolve não somente os fatores intrínsecos, mas, também, os fatores extrínsecos, pois é algo complexo que

exige um olhar mais aprofundado envolvendo a satisfação dos colaboradores e em reflexo a satisfação dos clientes da organização.

Chiavenato (2009, p. 349) complementa afirmando que "para conseguir satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido".

Muitas vezes a satisfação da qualidade de vida no trabalho está relacionada com a satisfação salarial que o colaborador tem de seu trabalho e dos benefícios que recebe.

2.4 Remuneração e Benefícios

O salário é a retribuição financeira pelo trabalho ou serviço prestado. Esse benefício é definido por Delgado (2011, p. 662) como "um conjunto de parcelas contraprestativas pagas pelo empregador ao empregado em função do contrato de trabalho".

Segundo Chiavenato (2009, p. 30) pode ser direto ou indireto. Salário direto é aquele que o colaborador recebe exatamente pela quantidade de horas, dias, semanas, etc., trabalhadas. Já o salário indireto consiste em:

Férias, gratificações, gorjetas, adicionais (de periculosidade, de insalubridade, adicional noturno, adicional de tempo de serviço etc.); participação nos resultados, horas extraordinárias, bem como o correspondente monetário dos serviços e benefícios sociais oferecidos pela organização (como alimentação subsidiada, transporte subsidiado, seguro de vida em grupo etc.).

A junção entre os salários direto e indireto resulta na remuneração. Martins (2011, p. 230) define remuneração como "conjunto de prestações recebidas habitualmente pelo empregado pela prestação de serviços, seja em dinheiro ou em utilidades, provenientes do empregador ou de terceiros".

Os benefícios são partes fundamentais da remuneração dos colaboradores da empresa, como um todo, sem distinção de cargos ou de salários para que todos possam sentir-se satisfeitos e seguros em seu local de trabalho.

Chiavenato (2009, p. 109-110) cita quais são os benefícios mais utilizados pelas organizações. São eles:

Transporte, alimentação, assistência médico-hospitalar, assistência odontológica, seguro de vida em grupo, planos de empréstimos pessoais, serviço social, assistência jurídica, planos de seguridade social ou de complementação de aposentadoria.

A remuneração e os benefícios podem influenciar no incentivo da motivação dos colaboradores, podendo ser mais um fator para que haja a qualidade de vida no trabalho plena.

2.5 Motivação

Chiavenato (2010, p. 242) caracteriza a motivação como:

Um processo psicológico básico. Juntamente com a percepção, atitudes, personalidade e aprendizagem, a motivação sobressai como um importante processo na compreensão do comportamento humano. Ela interage e atua em conjunto com outros processos mediadores e o ambiente. Da mesma forma como acontece com os processos cognitivos, a motivação é um constructo hipotético utilizado para ajudar a compreender o comportamento humano.

Para Vergara (2009, p. 42), a motivação é “intrínseca, está dentro de nós, nasce de nossas necessidades interiores. Ninguém motiva ninguém, somos nós que nos motivamos ou não”.

Com esses conceitos é possível constatar que a motivação é algo que pertence a cada pessoa, algo que é motivador para um pode não ser para outro, auxilia a compreensão do comportamento humano. Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006, p. 245) afirmam que “certamente não há uma fórmula para se obter a motivação e o comprometimento”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia escolhida para analisar se a QVT contribui para o bom funcionamento das agências bancárias e percepção de qual a importância da remuneração para os bancários foi à pesquisa exploratória, pois tem como objetivo aprofundar as ideias, que é um elemento chave para a realização do trabalho.

A pesquisa exploratória permite que um levantamento bibliográfico seja feito, juntamente com entrevistas com pessoas que vivenciam o problema de pesquisa em seu cotidiano. E, por fim, a análise dos dados coletados.

Desta forma, será possível saber qual o papel da qualidade de vida no trabalho em relação com a satisfação salarial dos bancários.

Juntamente com a pesquisa exploratória escolheu-se o estudo de caso que permite a realização de um estudo aprofundado dos problemas enfrentados no cotidiano.

Optou-se por um estudo de caso em instituições bancárias do município de Garça SP, para saber a real relevância da qualidade de vida no trabalho e os fatores que levam pessoas à satisfação salarial.

4 ANÁLISE DOS DADOS

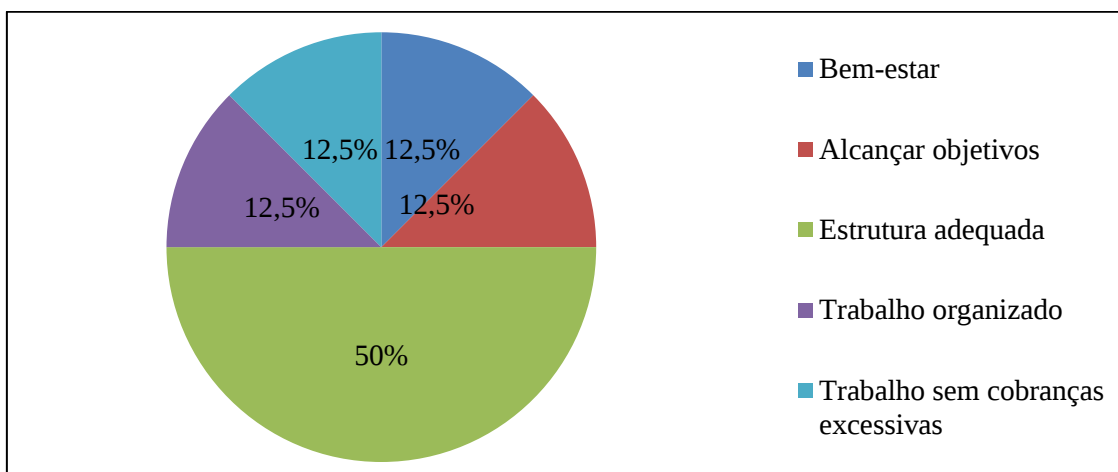
No quadro pode-se observar cada perfil de modo geral.

Perfil	Sexo	Idade	Estado Civil
1	Feminino	31 anos	Divorciada
2	Feminino	34 anos	Casada
3	Feminino	27 anos	Casada
4	Masculino	60 anos	Casado
5	Masculino	52 anos	Casado
6	Feminino	44 anos	Casada
7	Masculino	28 anos	Solteiro
8	Feminino	27 anos	Solteiro

Fonte: A autora (2016).

De 20 perguntas realizadas com o questionário dissertativo, as perguntas mais relevantes com o resultado da pesquisa serão analisadas.

Pergunta: O que é QVT para você?



Fonte: A autora (2016).

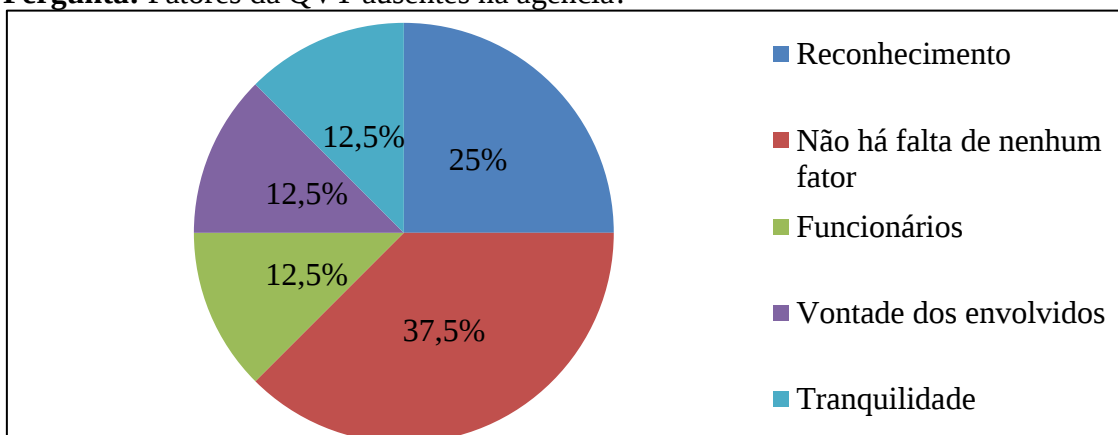
De acordo com os perfis analisados a QVT de modo geral, trata-se do bem-estar ao realizar uma função, alcançar objetivos, a organização disponibilizar estrutura boa e adequada, o trabalho ser organizado e sem muitas cobranças.

Ferreira (2011, p. 173) complementa que a QVT é “[...] predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidades de crescimento profissional e de respeito às características individuais”.

Já Rodrigues (2014) caracteriza o bem-estar como não existir nenhum tipo de preconceito, seja racial, religioso e sexual. Complementa Rodrigues (2014, p. 84) é possuir “[...] tratamento digno em todos os aspectos”.

A QVT relacionada à estrutura adequada e ao trabalho organizado é definida por Rodrigues (2014, p. 83) como “condições de segurança e saúde do trabalho existe a partir do momento que a carga horária é respeitada e existem condições físicas locais no trabalho”. O resultado é satisfatório, pois as pessoas realmente compreendem a QVT em sua essência.

Pergunta: Fatores da QVT ausentes na agência?



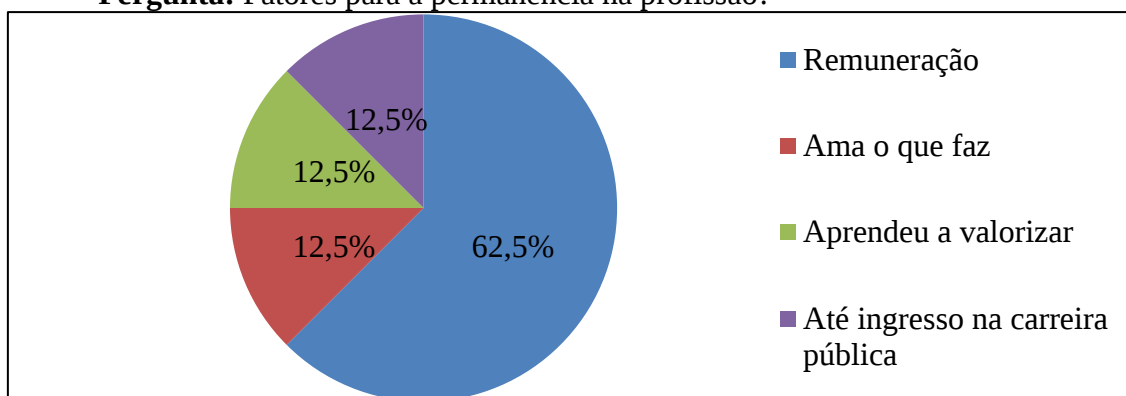
Fonte: A autora (2016).

De acordo com os resultados, pode-se perceber fatores da QVT que estão ausentes nas agências. Um deles é o reconhecimento, sua falta pode causar frustrações, segundo Vergara (2009).

Os demais fatores ausentes é a falta de funcionários, vontade dos envolvidos e também tranquilidade ocasionando o estresse.

Para alguns não existe a falta de nenhum fator da QVT, para as instituições é uma informação necessária para que haja uma possível melhoria.

Pergunta: Fatores para a permanência na profissão?



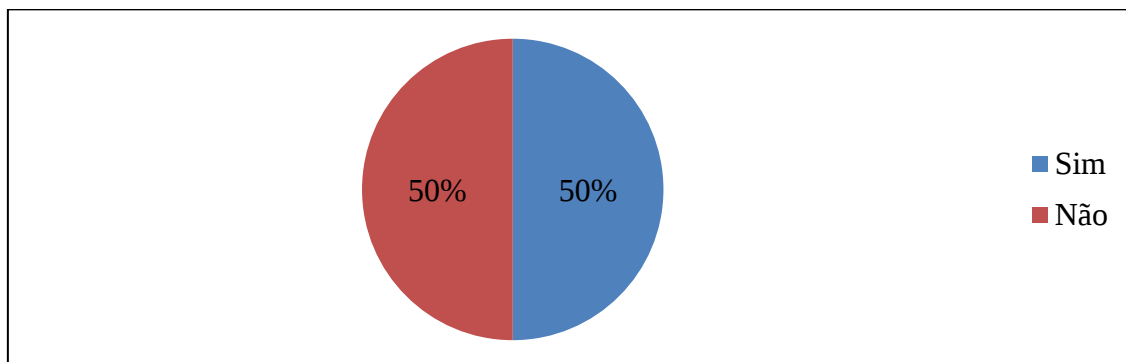
Fonte: A autora (2016).

Com a análise dos resultados obtidos observa-se que o principal fator para que permaneçam na profissão é a remuneração, pois segundo o Fenabran¹ (2009) as instituições bancárias possuem o piso salarial significativamente superior às demais categorias.

Porém, também pode-se observar que existe um perfil que ama o que faz e desde criança sonhava com a profissão.

Para as instituições, os resultados obtidos podem não ser muito satisfatórios, pois seus funcionários podem estar desmotivados.

Pergunta: Motivação satisfatória?



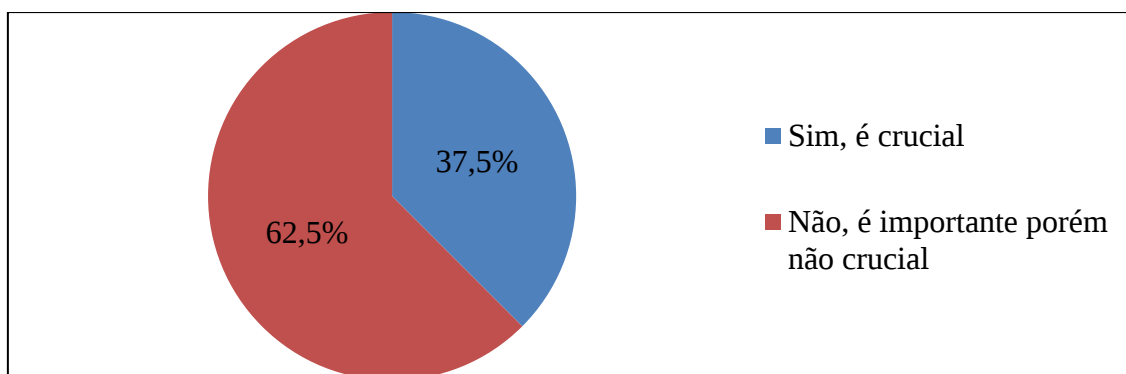
Fonte: A autora (2016).

¹ Federação Nacional dos Bancos

De acordo com a análise dos resultados obtidos, pode-se observar que quatro perfis, representando 50%, afirmam que a remuneração satisfaz de todas as suas necessidades e desejos.

O resultado mesmo que contraditório, pode ser considerado satisfatório para as instituições, pois de fato oferecem boas remunerações. Pode-se observar que os perfis 3, 4 e 5 que consideram satisfatório, são casados e dão o sustento necessário para suas famílias.

Pergunta: Remuneração como fator crucial?



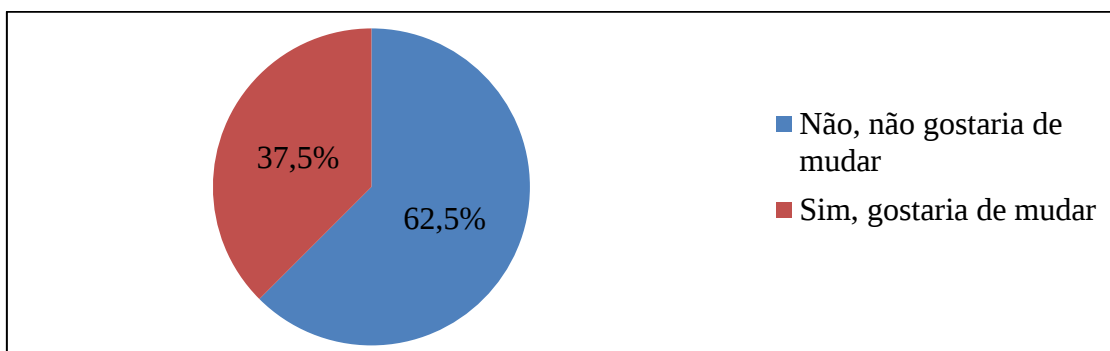
Fonte: A autora (2016).

Com a análise dos resultados coletados, pode-se perceber que a maioria dos perfis, representando 62,5%, afirmam que a remuneração é um fator importante, porém, não crucial.

A Teoria das relações humanas de Mayo, pode constatar que o salário mesmo que de forma justa, não é o fator predominante na motivação. Chiavenato (2000, p. 126) afirma que "o ser humano é motivado, não por estímulos econômicos e salariais, mas por recompensas sociais, simbólicas e não materiais", como por exemplo o reconhecimento de seus superiores.

Para os demais 37,5%, a remuneração é de fato o fator motivacional crucial. De modo geral, para as instituições são resultados satisfatórios independentes de a remuneração ser crucial ou não, pois para os que afirmam não ser crucial, subentende-se que existem fatores nas agências que sejam de fato cruciais.

Pergunta: Mudança de carreira e/ou profissão?



Fonte: A autora (2016).

Com a análise dos resultados, pode-se observar que a maioria dos perfis, representando 62,5%, não gostariam de mudar de carreira ou profissão. Os motivos são diversos, desde a estabilidade oferecida até por estar para se aposentar. Para as instituições é um resultado satisfatório, pois mesmo com as limitações existentes, como em qualquer outra organização, há um grande número de pessoas satisfeitas com o seu trabalho.

Já os demais perfis, representando 37,5%, gostariam de mudar profissão ou de carreira. Os motivos também são distintos, mas todos almejam a profissão que lhe trarão realização profissional.

Gil (2011, p. 46) afirma que "não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitas, o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal. É natural, portanto, que almejem identificar-se com seu trabalho", mesmo que ganhem menos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise da pesquisa “Qualidade de vida no trabalho e Satisfação salarial: estudo de caso com bancários do município de Garça-SP”, pode-se perceber de modo geral, que a qualidade de vida no trabalho influencia sim, a vida dos funcionários das instituições.

Conceituou-se qualidade de vida no trabalho e os demais assuntos correlacionados ao tema como motivação, remuneração e clima organizacional, com o auxílio da pesquisa bibliográfica.

O objetivo do trabalho era analisar se a qualidade de vida no trabalho contribuía para o bom funcionamento das organizações, a partir da análise dos dados coletados, percebe-se que sim.

O objetivo também era perceber qual a importância da remuneração para tais pessoas e com a análise torna-se perceptível que a remuneração é de fato importante, pois é através dela que dão o sustento a suas famílias, que possuem um padrão de vida, porém não é o fator da qualidade de vida no trabalho que consideram como crucial.

Por fim, com a análise de tais objetivos utilizando de ferramentas como estudo de caso e pesquisas bibliográficas pode compreender a relevância da qualidade de vida no trabalho na vida de profissionais e observar a real situação de uma fração de bancários do município de Garça-SP.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 3. ed., 2010.

_____. **Desempenho Humano nas Empresas**. São Paulo: Manoli, 2008.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**: como reter talentos na organização. 6. ed. revisada e atualizada. Barueri, SP: Manoeli, 2009. (Série Recursos Humanos).

COOPER, Cary L., ARGYRIS, Chris. **Dicionário enciclopédico de administração**. São Paulo: Atlas, 2003

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 10. ed. São Paulo: LTr, 2011.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia das Organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

FENABRAN, **Federação Nacional dos Bancos**. Disponível em: <
https://www.febraban.org.br/neg_perguntas.asp> Acesso em: 30 out. 2015.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio** – O dicionário da língua portuguesa. Positivo. 2010.

FERREIRA, Mário Cesar. **Qualidade de Vida no Trabalho**. uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília, DF: Edições Ler, Pensar, Agir, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2011.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do Trabalho**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 14. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão com pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.