

A tríade qualidade, vida e trabalho no contexto atual de profissionais bancários de Uberlândia-MG

Dra. Alessandra Aparecida Franco
Eduarda Franco Tostes

RESUMO ESTRUTURADO

Introdução/Problematização: A tecnologia provocou adequações no ambiente organizacional dos profissionais bancários, reduzindo postos de trabalho e acumulando novas atribuições aos cargos que permaneceram. O perfil do cliente de serviços bancários tornou-se mais exigente, requerendo mais dos trabalhadores ocasionando novos ritmos de trabalho. Outro fato relevante na rotina dos trabalhadores do setor é a imposição pelo alcance de metas cada vez mais acirrada e determinante da sua permanência na empresa. Como resultado desses fatores o estresse acaba surgindo na vida dos bancários e interferindo na qualidade de vida, causando insatisfação, gerando doenças ocupacionais, mentais, e automaticamente menor produtividade.

Objetivo/proposta: O objetivo geral da pesquisa buscou levantar e discutir a visão desses trabalhadores sobre o que de fato determina a qualidade de vida no ambiente de trabalho de bancos privados localizados na cidade de Uberlândia - MG. Como objetivos específicos, o trabalho visou: levantar junto aos trabalhadores os fatores que eles acreditam ser importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho; identificar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho mais importantes na visão dos colaboradores; propor para a empresa ações que possam melhorar as práticas de Qualidade de Vida.

Procedimentos Metodológicos (caso aplicável): A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, e bibliográfica, quanto aos procedimentos técnicos. O meio utilizado para analisar os resultados das questões abordadas nos questionários foi a escala de Likert. A amostra da pesquisa se compôs de 168 profissionais bancários ocupantes de cargos de gerência e caixa, e as entrevistas aconteceram nas próprias agências durante o expediente de trabalho em dias e horários previamente agendados com os responsáveis pelas Agências. A aplicação dos questionários aconteceu no período de fevereiro a abril de 2023.

Principais Resultados: Para os bancários pesquisados, em ordem decrescente de relevância para a qualidade de vida no trabalho, constatou-se os seguintes fatores: condições de trabalho, oportunidade de crescimento assim como o uso do desenvolvimento de novas habilidades, relevância social da vida no trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total da vida e compensação justa e adequada.

Considerações Finais/Conclusão: Conclui-se que embora a tecnologia tenha provocado adequações significativas no ambiente organizacional desses trabalhadores, concomitantemente ela também criou novos cargos com novas exigências. A pesquisa evidencia que o profissional bancário na atualidade deve estar apto a não só prestar um bom atendimento a seus clientes, mas também utilizar suas habilidades de vendas para alcance de metas. Contudo, esse novo perfil não compromete a Qualidade de Vida dos Trabalhadores nas

organizações pesquisadas, dada a satisfação percebida em relação às condições de trabalho estabelecidas por elas.

Contribuições do Trabalho: Em um cenário onde a produtividade é necessária para a competitividade é preciso compreender que o trabalhador é o ativo mais importante de uma empresa. Logo, o estudo contribui à medida que conduz as empresas do setor a reflexões e novas discussões em nível de aprendizado, avaliando e conduzindo suas políticas de gestão de pessoas de modo a potencializar os aspectos determinantes de satisfação e consequentemente da QVT, já considerados por seus trabalhadores como satisfatórios. Do mesmo modo, devem reformular as práticas daqueles não referenciados pelos entrevistados com a mesma intensidade.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida; Trabalho; Bancários.

1. Introdução

A Gestão de Pessoas deve ser compreendida dentro de uma visão estratégica e de longo prazo, pois é somente por meio dela que a empresa adquire vantagem competitiva (RODRIGUES, 2014). O desenvolvimento e manutenção da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, é um dos vários objetivos da gestão de pessoas (LACOMBE, 2011). Esse fato explica porque os responsáveis por esta área nas empresas tem buscado cada vez mais proporcionar aos seus colaboradores sensação de bem estar, na expectativa de receber em troca comprometimento e produção com excelência para o alcance das metas organizacionais.

Nesse sentido, a gestão de pessoas deve ser entendida como um dos pilares capazes de conduzir a empresa ao alcance de vantagem sobre seus concorrentes a partir das pessoas que nela trabalham. (RODRIGUES, 2014). No âmbito das práticas de gestão de pessoas, a saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho tem merecido destaque se apresentando como uma ferramenta eficaz para as empresas se manterem no mercado.

Limongi-França (2015), considera a qualidade de vida no trabalho como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do trabalho. Para o autor, esses fatores afetam a cultura da empresa interferindo no clima da organização e causando impactos na produtividade e na satisfação dos trabalhadores. De acordo com Siqueira et al. (2017), ao longo das últimas décadas o estudo da QVT vem sendo objeto de pesquisas em vários setores da economia como é o caso do setor bancário, onde as mudanças decorrentes do avanço tecnológico têm ocorrido em uma velocidade estrondosa (DIAS e ANGÉLICO, 2017; TIECHER e SIEL, 2017; MACINI et al. 2017; MANNOCCI e MARCHURI, 2018; SEGÓBIA e SILVA, 2018; SILVA e MENEZES, 2019; FREITAS e SILVA, 2019; OLIVEIRA, 2021).

Dentre as principais mudanças no setor Mannocci et al. (2018), aponta tarefas de atendimento ao público antes realizadas pelos bancários e hoje simplificadas ou até extintas sendo substituídas pelos caixas eletrônicos com auto atendimento e/ou atendimento virtual. De acordo com Oliveira (2021), como consequência de grande parte das atividades do trabalho bancário ter sido assimilada pelas máquinas, novas tarefas surgiram com a automação, como a conferências dos dados, alimentação das máquinas, manutenção dos sistemas de informação, entre outros.

Fica evidente, portanto, que a tecnologia provocou adequações no ambiente organizacional desses profissionais, reduzindo postos de trabalho e acumulando novas atribuições aos cargos que permaneceram. Malaquias (2023), considerado o maior número desde novembro de 2020, quando mais de 2 mil vagas foram fechadas em consequência da COVI-19, no primeiro trimestre de 2023, os bancos eliminaram 2.662 vagas na categoria sendo que somente no mês de março foram extintas 1.474 vagas. Os dados são de levantamento do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), com base novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

O perfil do cliente de serviços bancários também mudou. Mais exigentes em virtude do acesso à informação, passou a requerer mais dos trabalhadores ocasionando novos ritmos de trabalho. Outro fato relevante na rotina dos trabalhadores do setor é a imposição pelo alcance de metas cada vez mais acirrada e determinante da sua permanência na empresa. Como resultado desses fatores, o estresse acaba surgindo na vida dos bancários e interferindo na

qualidade de vida, causando insatisfação, gerando doenças ocupacionais, mentais, e automaticamente menor produtividade (FRANCO et al., 2021).

Nesse cenário há de se considerar ainda segundo Oliveira (2021), o fato de que pela própria natureza mercantil das Instituições Financeiras estas tendem a valorizar mais o desempenho financeiro, dando menos importância às políticas de Gestão de Pessoas e as condições de seus trabalhadores.

Em atendimento a justificativa apresentada e considerando a realidade de Uberlândia, segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Uberlândia – MG, de que a cidade conta com 50 agências bancárias geradoras de cerca de 2.300 postos de trabalho diretos e indiretos, a presente pesquisa de natureza exploratória instrumentalizada por um questionário estruturado, buscou resposta para o seguinte problema: Quais são os fatores determinantes da qualidade de vida dos bancários de Instituições Financeiras privada da cidade de Uberlândia?

O objetivo geral da pesquisa buscou levantar e discutir a visão desses trabalhadores sobre o que de fato determina a qualidade de vida no ambiente de trabalho de bancos privados localizados na cidade de Uberlândia - MG. Como objetivos específicos, o trabalho visou: levantar junto aos trabalhadores os fatores que eles acreditam ser importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho e propor para a empresa caso necessário, ações que possam melhorar as práticas de Qualidade de Vida.

2. Fundamentação Teórica

2.1. Qualidade de vida no trabalho

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conceito de vasto campo teórico e científico, envolvendo muitos significados da vida humana, refletindo conhecimentos, experiências e valores individuais e coletivos, que dependem da temporalidade, espaço e história. Por sua complexidade e abrangência sua caracterização vem sendo discutida há muito tempo por vários teóricos (LIMONGI-FRANÇA, 2015).

Tendo como foco a preocupação com a saúde e o bem estar dos trabalhadores na realização de suas tarefas, Segóbia e Silva (2018) revelam as dimensões que evidenciam o nível de bem estar no ambiente de trabalho como sendo: organização do trabalho; diálogo social e envolvimento dos trabalhadores; igualdade de gênero; equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; saúde e segurança do trabalhador; desenvolvimento de competências e habilidades; valor intrínseco do trabalho; diversidade e não discriminação para com o trabalhador; inclusão do trabalhador no mercado de trabalho e desempenho geral.

A visão de Tiecher e Diehl (2017) complementa as de Chiavenato (2021) e Rodrigues (2014), ao afirmar que a QVT é um construto complexo e multidisciplinar que envolve muitos fatores, como: uma vida emocional que satisfaça o trabalhador; o orgulho que o trabalhador sente no trabalho que realiza; o salário que o trabalhador recebe para satisfazer suas necessidades financeiras; a imagem que a empresa onde ele trabalha tem na sociedade; os horários e as condições de trabalho que o trabalhador realiza suas atividades; as oportunidades de carreira que a empresa oferece e as possibilidades de uso do seu potencial; o equilíbrio entre trabalho e lazer garantindo-lhe boa autoestima; o respeito que o trabalhador tem da empresa sobre seus direitos; e justiça nas recompensas que recebe, como aspectos da qualidade de vida no trabalho.

O pensamento de Limongi-França (2015), também defende que a Qualidade de Vida no Trabalho envolve pessoas, trabalho e empresas sempre em busca de melhor satisfação para o empregado a partir da garantia de seu bem estar, e para as empresas com vistas a alcançar a sua eficácia.

2.2. Qualidade de vida no trabalho de profissionais bancários

As modificações do trabalho contemporâneo a partir da reestruturação produtiva na década de 90 incidiriam diretamente no setor bancário tanto no ambiente organizacional quanto nas atividades realizados pelos trabalhadores como o desenvolvimento tecnológico e a automação bancária. As Instituições Financeiras implantaram tecnologias que modificaram seus processos, otimizando o tempo e aumento dos lucros (DOURADOS et al, 2021).

Resultante dessa nova realidade novas práticas surgiram e com elas novos perfis de trabalhadores e novas mudanças na carreira de profissionais do setor. De acordo com Segóbia e Silva (2018), o resultado desse cenário gerou aumento na intensidade e na pressão do trabalho sobre os trabalhadores além de longas e cansativas jornadas de trabalho, tornando o trabalho bancário em uma das categorias que mais adoce física e mentalmente no Brasil. Os transtornos mentais e comportamentais se tornaram a maior causa de adoecimentos nos bancos (MALAQUIAS, 2023). Para Dejourns (2017), quando o trabalho impossibilita a descarga psíquica do trabalhador, sua descarga de energia se acumula dando início a sensação de tensão e desprazer, ocasionado cansaço extremo tanto físico quanto emocional e perda ou diminuição da força física, caracterizando assim o trabalho como fadigante.

A atividade bancária ao longo do tempo sofreu muitas alterações. Oliveira (2021) apresenta como sendo uma delas, a redução do número de funcionários nos Bancos em função da terceirização e do desenvolvimento da tecnologia que modernizou e racionalizou a organização do trabalho e seus processos. Sobrecarregados pelo aumento de atribuições em detrimento da redução de cargos, as últimas décadas resultaram na constituição de um exército de trabalhadores mutilados, lesionados, adoecidos física e mentalmente, se tornando muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho (DOURADO et al., 2021).

Constata-se, portanto, que a remodelação da estrutura e dos processos nos modelos de gestão foi grande e significativa, e que para manterem em seus cargos os trabalhadores do setor tem adotado uma postura cada vez mais competitiva (ALTOÉ, 2017). De acordo com Oliveira (2021) a reconfiguração do trabalho em setores que utilizam as tecnologias da informação e comunicação (TIC), como é o caso dos Bancos revela-se como um novo proletariado de serviços que vem ganhando destaque nas lutas sociais e do trabalho na atualidade.

Para Altoé (2017), no desempenho de suas atividades diárias, o trabalhador bancário se tornou um vendedor de produtos e serviços financeiros como: seguros, previdência, títulos de capitalização, linhas de crédito, contas correntes entre outros. Essa realidade é contemplada por Dias e Angélico (2018), ao explicar que para manter-se empregado, o profissional bancário tem que ter foco nos resultados e objetivos do banco. Esse passou a ser o perfil exigido pelo mercado evidenciando um contexto marcado por um clima de competição vivido nas empresas revelando um ambiente pouco saudável para os trabalhadores, capaz de afetar a vida pessoal e comprometer as relações familiares (MACINI e al. 2017).

A qualidade de vida trouxe mudanças nas expectativas dos trabalhadores em relação ao trabalho dando início a uma série de reflexões sobre as políticas e práticas de gestão das empresas como a intensificação do trabalho com foco no aumento da produtividade e remuneração e por consequência na competitividade organizacional. Por outro lado, todo esse

momento pode levar o trabalhador à exaustão física e mental (DEJOURS, 2017). Nesse sentido, o alcance do aumento da lucratividade, cumprimento das metas e convivência com as exigências de qualidade constantes, são alguns dos vários desafios enfrentados pelo trabalhador bancário atualmente (SEGÓBIA e SILVA, 2018; SILVA E MENEZES, 2019; MANNOCCI et al., 2018; BIANCHI et al., 2020; KHALID ET. AL, 2020).

Tais desafios comprometem a saúde do trabalhador revelando que as principais causas de depressão entre os trabalhadores bancários se encontram na reorganização do trabalho, no aumento acelerado da tecnologia, nas atuais privatizações, nos programas de demissões por incentivos e na constante cobrança para o alcance de metas (DIAS E ANGÉLICO, 2018).

Doenças como estresse e a síndrome de burnout ou esgotamento profissional são já são parte da nova realidade do trabalho bancário representando fonte de sofrimento para o trabalhador (Segóbia e Silva, 2018), Segundo Dejours (2017), o sofrimento no trabalho surge quando a reorganização do trabalho deixa de ser viável, quando a relação do trabalhador com a empresa é impedida e a energia pulsional que não se alivia nas atividades realizadas se centraliza no aparelho psíquico ocasionando sentimento de descontentamento e tensão.

Resultante da nova realidade do trabalho bancário, vivências de sofrimento dos trabalhadores do setor são apresentadas por Freitas e Silva (2019). Dentre elas destaca-se a precarização do trabalho, que acontece quando os bancários são induzidos ao individualismo e à solidão; o assédio moral, que é muito frequente tornando o ambiente de trabalho destrutivo e desgastando psiquicamente o trabalhador; o sentimento de perda de identidade, que acontece quando o trabalhador não pode falar e nem manifesta seus desejos levando a agir contra seus princípios éticos e morais; as doenças de ordem física por esforço repetitivo; a discriminação e sofrimento dos trabalhadores doentes em especial aqueles com LER ou DORT; os poucos direitos civis aos homossexuais; a presença de depressão e risco de suicídio e os sentimentos constantes de insegurança, frustração, pressão psicológica, ansiedade, medo e angústia (FREITAS e SILVA, 2019).

Embora a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT determine como limite 44 horas semanais de trabalho, no setor bancário esse fato é pouco comum, posto que com o aumento das atividades no ambiente organizacional, os trabalhadores acabam excedendo essa normativa e comprometendo a QVT. Esse fato se apresenta como um dos principais motivos contributivos para o trabalhador pedir demissão do emprego ou até mesmo recorrer à Justiça trabalhista posteriormente a fim de ser ressarcido. Entre as mais relevantes ocorrências de reclamações de profissionais que trabalharam em bancos, destacam-se as horas extras e a remuneração justa sem discriminação respeitando as diversidades de gênero, raça, idade e nacionalidade (DIAS e ANGÉLICO, 2018).

Mesmo diante dessa realidade, Dias e Angélico (2018) explicam que a maioria das instituições financeiras não possui programas que busquem a QVT dos seus trabalhadores. Logo, o trabalhador se torna passível de influências decorrentes dessa situação comprometendo assim sua vida pessoal.

2.3. O Modelo de Walton como instrumento de avaliação da QVT

Ao longo dos anos vários pesquisadores se empenharam no desenvolvimento de vários modelos destinados ao estudo da avaliação da QVT. Partindo de uma linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho apresentando critérios sob a ótica do trabalhador, o modelo de Richard Walton criado em 1973 é um dos mais complexos. Na visão de Walton, a humanização do trabalho aliado a responsabilidade social, envolvendo questões relacionadas

às necessidades e desejos do trabalhador pela reestruturação das formas de organizar o trabalho, assim como no desenho de cargos em conjunto com a formação de equipes de trabalho com poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional definem o conceito de QVT (SIQUEIRA et al, 2017).

De acordo com (Walton, 1973 apud Tiecher e Diel 2017), o uso da expressão Qualidade de Vida no Trabalho tem sido frequente para apresentar determinados valores ambientais e humanos, despercebidos pelas sociedades da indústria em favor da tecnologia, da produtividade e do crescimento da economia. O autor defende que os desejos individuais do trabalhador e as necessidades da empresa além de satisfeitas não devem permitir que o avanço da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico, prejudique o trabalhador e o ambiente (WALTON, 1973 apud TIECHER e DIEL, 2017).

Walton (1973) criou um modelo para avaliação da QVT, especificando oito categorias com critérios indicativos da Qualidade de Vida no Trabalho capazes de alavancar ou limitar o desempenho do trabalhador na execução de suas atividades. São elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida.

O primeiro critério intitulado “Compensação justa e adequada”, aponta questões que tratam a relação trabalho e uma adequada e honesta compensação. Para Walton (1973 apud Mancini, 2017), o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o tempo gasto na sua realização, assim como o que o mercado paga para trabalhadores que exercem a mesma ou similar atividade.

As “Condições de trabalho” é uma das variáveis abordada no modelo de Walton como sendo o segundo critério, o qual defende que o trabalhador não deve desempenhar suas atividades em condições perigosas e insalubres assim como também não deve trabalhar com uma carga horária excessiva que pode prejudicar sua saúde (WALTON, 1973 apud LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Segundo Dejours (2017), é grande o número de casos de ansiedade de natureza mental resultante das ameaças à saúde física, uma vez que os riscos os quais o trabalhador é submetido pelas condições de trabalho pode levar a degradação de seu organismo. Ressalte-se que a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), relativas à Segurança e Medicina do Trabalho constitui-se para a empresa como uma ferramenta importante no trato da gestão de pessoas quanto a QVT.

Denominado por Walton (1973), como terceiro critério, o “Uso e desenvolvimento de capacidades”, aborda o fato de que para o trabalhador desenvolver suas capacidades e habilidades, ele precisa ter autonomia, reconhecer o significado e identidade das atividades que desempenha além de desenvolver habilidades variadas. O feedback recebido pelo trabalho realizado também está inserido nesse critério.

Na visão de Walton (1973, apud Mancini 2017), o critério “Oportunidade de crescimento e segurança”, apontado em sua quarta abordagem defende que o trabalhador se sente valorizado quando a ele é dada oportunidade de falar e ser ouvido. Esse critério faz menção ainda à relevância do plano de carreira pessoal e a estabilidade na empresa como indicadores fundamentais para a QVT.

A “Integração social na organização” é o quinto critério apresentado por Walton (1973 apud Lomongi-França, 1996), revelando a necessidade de igualdade de oportunidades entre os trabalhadores, e do mesmo modo o senso comunitário independente da orientação sexual, classe social, idade entre outras variáveis. Esse critério busca em sua totalidade medir as diferenças hierárquicas e preconceitos. Como forma de mensuração dos direitos do trabalhador em

cumprimento às leis trabalhistas, Walton (1973 apud Mancini, 2017), criou o critério “Constitucionalismo”, o qual apresenta um conjunto de normativas, regras e princípios onde a empresa estabelece os direitos e deveres dos trabalhadores de forma igualitária.

Para Walton (1973), as diversas áreas da vida do trabalhador são influenciadas de modo positivo e/ou negativo de acordo com o seu labor. Nessa direção, na sétima categoria “Trabalho e o espaço total da vida” apresentada em seu modelo, o autor procura estabelecer indicadores para balancear o papel do trabalhador no seu trabalho e na vida pessoal com o objetivo de avaliar o equilíbrio entre essas variáveis.

A “Relevância do trabalho na vida” constitui-se como o último critério do modelo de Walton (1973 apud Rodrigues, 2014) e trata da avaliação das impressões do trabalhador em relação a sua conduta com seus colegas de trabalho e com o mercado em que ela atua. Nesse critério, indicadores como: responsabilidade social da empresa, responsabilidades da empresa para com os trabalhadores e qualidade dos serviços prestados são avaliados.

O modelo de Walton evidencia, portanto, que a QVT está interligada a todos os aspectos que envolvem a execução das tarefas que o trabalhador realiza. Assim, por sua complexidade e abrangência esse modelo foi considerado pelas pesquisadoras como o mais adequado para a realização desse trabalho, posto que aborda diversos aspectos da vida profissional e pessoal do trabalhador.

3. Material e Métodos

O estudo aconteceu em Agências Bancárias privadas localizadas na cidade de Uberlândia e a escolha para a participação na pesquisa se deu de forma aleatória mediante convite das pesquisadoras aos gestores de cada Agência, por meio de visita in loco nos meses de janeiro e fevereiro de 2023. Ao todo foram visitadas 15 Agências privadas em um universo de 50 instituições públicas e privadas, sendo que participaram do estudo somente dez. A amostra se compôs de 168 profissionais bancários ocupantes de cargos de gerência e caixa, e as entrevistas aconteceram nas próprias agências durante o expediente de trabalho em dias e horários previamente agendados com os responsáveis pelas Agências.

De acordo com os objetivos propostos nesse trabalho a pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, e bibliográfica, quanto aos procedimentos técnicos (GIL, 2002). Na busca de maior compreensão do problema que permeia este estudo, utilizou-se uma abordagem quanti-qualitativa (MARCONI e LAKATOS, 2011; CERVO E BERVIAN, 1983; GIL, 2012; GUNTHER, 1999).

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com vinte e três (23) perguntas fechadas sendo três (3) questões referentes à caracterização dos respondentes e vinte (20), elaboradas de acordo com a distribuição das dimensões de Walton (1973). Cervo e Bervian (1983) definem o questionário com a forma mais utilizada para coletar dados, pelo fato de possibilitar a medir com exatidão o que se pretende.

A aplicação dos questionários aconteceu no período de fevereiro a abril de 2023. Os questionários foram entregues em mãos pelos pesquisadores aos respondentes após uma breve explicação sobre a pesquisa, e acertada a forma de devolução dos mesmos respondidos. Uma vez respondidos os questionários, os respondentes os depositavam em uma caixa coletora disponibilizada pelas pesquisadoras em cada Agência.

O meio utilizado para analisar os resultados das questões abordadas nos questionários foi a escala de Likert considerada por Gunther (1999), como uma das mais usadas para levantamento de opiniões e avaliações. A escala de Likert propõe aos entrevistados atribuírem

uma medida de concordância com cada afirmativa descrita no questionário (GIL, 2012). Nela, o entrevistado avalia uma questão e a classifica em uma escala podendo ser: aplica-se totalmente; aplica-se; nem sim, nem não; não se aplica; definitivamente não se aplica (GUNTHER, 1999).

Neste trabalho, as opções utilizadas foram: discordo; discordo parcialmente; às vezes concordo e às vezes discordo; concordo parcialmente e concordo. Desse modo, possibilitou-se avaliar individualmente cada afirmativa de cada categoria do Modelo de Walton variando de uma resposta mais negativa para uma mais positiva. Com a finalidade de facilitar a interpretação dos dados quantitativos, as respostas foram agrupadas da seguinte forma: discordo e discordo parcialmente e concordo e concordo parcialmente. Após a tabulação dos dados os mesmos foram convertidos em porcentagens e tabelas para análises descritivas.

4. Resultados e Discussões

Dos 168 bancários entrevistados, 102 são do sexo feminino e 66 do sexo masculino. Destes, 89 possuem idade entre 20 a 30 anos, 50 entre 31 a 40 anos e, 29 se encontram com mais de 41 anos de idade. Atuam no cargo há mais de 4 anos, 98 trabalhadores, de 1 a 3 anos 34 trabalhadores e 36 há menos de 1 ano. Para melhor compreensão dos resultados apurados na pesquisa, as categorias e variáveis de qualidade de vida no trabalho contempladas na realidade dos entrevistados, estão elencadas em ordem decrescente conforme mostra o Quadro 1.

QUADRO 1. SINÓPTICO COM OS PRINCIPAIS RESULTADOS ACERCA DA PERCEPÇÃO DOS BANCÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA.

Categoria	Variáveis contempladas	Ranking Médio
Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade	1º
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego	2º
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego	3º
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Auto controle relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho	4º
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário	5º
Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador	6º

	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas	
Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho e na vida Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família	7º
Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de ganhos de Produtividade	8º

Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras

Ocupando a primeira posição do ranking médio, a categoria “As condições de trabalho” se deteve na averiguação da suficiência do tempo para realização das tarefas, revelando que 60% concordam que sim, enquanto para 30% às vezes sim e às vezes não ocasionalmente e, para apenas 10% não. Sobre a jornada de trabalho ser adequada às necessidades dos bancários evidenciando QVT, 10% dos respondentes afirmaram que às vezes concordam e às vezes discordam, enquanto que 90% dos afirmaram concordar.

Acerca da suficiência do tempo destinado para almoço e lanche serem suficientes para satisfazer as necessidades dos trabalhadores, 58% dos entrevistados atesta o fato como relevante para obtenção de qualidade de vida, enquanto 32% manifestaram não concordar e nem discordar ocasionalmente sobre o fato, e apenas 10% se manifestaram de forma contrária.

Em relação à segurança e bem estar no ambiente de trabalho enquanto sinônimo de qualidade de vida, apenas 5% dos respondentes manifestaram indiferente a essa variável alegando nem concordar e nem discordar, enquanto que 95% dos respondentes trabalhar em um ambiente seguro e agradável significa sim qualidade de vida. Fica evidente, portanto, o quanto é determinante para a qualidade de vida dos entrevistados trabalharem em condições que não representam periculosidade e comprometimento da saúde.

Curiosamente, os resultados obtidos nessa categoria contrariam as teorias defendidas por Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que a jornada de trabalho de profissionais bancários por ser longa e cansativa é uma das categorias que mais adocece física e mentalmente. A incidência de respostas em concordância com as variáveis abordadas revela que as condições de trabalho oferecidas nas Agências pesquisadas não comprometem sua saúde e atendem as necessidades dos seus trabalhadores demonstrando qualidade de vida no trabalho confirmando as teorias de Walton (1973 apud Limongi-França, 2015).

Esse fato é perfeitamente aceitável se considerarmos que esses profissionais desenvolvem suas atividades laborais na maior parte do tempo sentados, em ambientes refrigerados e com todos os equipamentos de trabalho disponíveis, como computadores interligados em rede facilitando as tomadas de decisões. Logo, a insalubridade assim como as condições perigosas não faz parte da realidade desses trabalhadores confirmando mais uma vez as teorias de Walton (1973 apud Rodrigues, 2014), em relação a aspectos comprometedores da qualidade de vida no trabalho.

Em 2º lugar no ranking médio a categoria “Oportunidade de Crescimento e Segurança na Empresa”, buscou saber em sua primeira variável investigada se a empresa oferece oportunidade de carreira para seus trabalhadores. As respostas mostraram que para 30% dos

respondentes foi não, para 60% foi sim enquanto que 10% manifestaram que as vezes concordam e as vezes discordam sobre tal questionamento. A preocupação da empresa com o crescimento pessoal de seus trabalhadores, assim como a disponibilidade de condições de desenvolvimento dos saberes e habilidades destes, também foi uma das variáveis pesquisadas. Sobre isso, 15% dos entrevistados responderam não concordar com a afirmativa, enquanto 10% responderam que não concordam e nem discordam, e a maioria representada por 75% concordam.

Pelos resultados ficou evidente também que apenas 10% dos entrevistados não se sentem seguros no trabalho, ao passo que 15% se sentem às vezes e outras vezes não e 75% sentem segurança em relação à manutenção de seus empregos. A autonomia para planejar as próprias atividades foi questionada aos entrevistados revelando que para apenas 5% deles ela não se confirma. Já para 12%, ela se confirma às vezes sim e as vezes não, e para os demais 93% no total, ela se confirma.

As respostas referentes a essa variável relevaram a predominância de afirmativas que confirmam a qualidade de vida no trabalho percebida pelos entrevistados corroborando com as teorias de Lacombe (2011), no que se refere ao fato do trabalhador, se sentir valorizado quando percebe que a empresa lhe oferece estabilidade e se preocupa com seu crescimento pessoal lhe oferecendo condições de desenvolvimento.

Tais resultados vão ao encontro de que no caso de Instituições Financeiras especificamente, as condições de desenvolvimento são reais e estratégicas para a empresa e colaborador confirmando as teorias de Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que são muitas as transformações sofridas pelo setor necessitando de adequações por meio da aprendizagem de novas práticas e desenvolvimento de novos perfis. Por outro lado, uma vez capacitado o trabalhador tende a crescer na empresa e se sente seguro. Esse fato explica o sentimento de satisfação dos trabalhadores com a empresa confirmando uma das dimensões também apresentadas por Silvia e Menezes (2019), que evidenciam nível de bem estar no trabalho.

A categoria “Relevância social da vida no trabalho” assumiu o 3º lugar no ranking das categorias de acordo com os pesquisados evidenciando unanimidade de concordância das respostas quanto ao orgulho que os trabalhadores sentem em trabalhar na empresa. Também de forma unânime todos percebem que a empresa se responsabiliza pelos serviços que presta a comunidade.

Quanto à percepção de que a empresa possui uma boa imagem junto à comunidade apenas 20% declararam às vezes discordar e outras não, enquanto que 80% dos trabalhadores concordam com a afirmativa comprovando as boas impressões que esses trabalhadores possuem sobre as atitudes da empresa em relação a eles e ao mercado em que atuam. Esses resultados são aceitáveis em função do número considerado de pessoas sem trabalho e da baixa quantidade de vagas disponíveis na cidade fazendo com que os Bancos sejam uma excelente oportunidade de empregabilidade.

Logo o sentimento de pertencer a Instituições as quais fazem parte de grandes grupos financeiros reconhecido nacional e internacionalmente, os quais zelam pela qualidade dos serviços prestados assim como por sua boa imagem no mercado, já representa por si só fonte de orgulho para seus trabalhadores.

Ocupando o 4º lugar no ranking médio, a categoria “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, tratou inicialmente de levantar se os bancários possuem ou não autonomia no desempenho de suas funções. Os resultados mostraram que 83% dos entrevistados confirmaram possuir autonomia, enquanto 15% responderam que às vezes não concordam e às vezes não discordam acerca da autonomia recebida e apenas 2% disseram não possuir. Sobre ter acesso a

todas as informações acerca dos processos que envolvem o desempenho das funções que realiza apenas 17% dos entrevistados declararam não concordar com a afirmativa, enquanto todos os demais responderam positivamente.

Quanto ao feedback recebido sobre o desempenho no trabalho, 19% dos entrevistados afirmaram que não o recebem, 5% responderam de maneira indiferente não concordando nem discordando e 76% confirmaram que o recebem. Essa categoria abordou também sobre a existência de oportunidades oferecidas aos entrevistados para fazerem uso de suas habilidades e competências nos cargos que ocupam. Sobre essa variável, 25% dos entrevistados manifestaram dizendo que não são oferecidas oportunidades, 10% manifestaram que não discordam e não concordam ocasionalmente com tal afirmativa. Para 65% dos entrevistados são oferecidas oportunidades de colocar em prática suas habilidades e competências no desenvolvimento de suas atividades.

A concordância predominante nas respostas obtidas em relação as variáveis dessa categoria, confirma as teorias de Walton (1973 apud Mancini, 2017), de que há nas Agências Bancárias pesquisadas qualidade de vida para seus trabalhadores. Essa qualidade se revela na percepção dos entrevistados no desenvolvimento de suas capacidades e habilidades, na presença de autonomia ofertada reconhecendo o significado e identidade das tarefas que realizam, e do feedback recebido pelo trabalho realizado.

A categoria “Integração social na organização” ficou em 5º lugar na pesquisa, valendo-se das respostas de 90% dos respondentes declarando que se sentem integrados no contexto organizacional, enquanto 5% afirmaram que não sentem integrados ao grupo de trabalho devido ao respeito mútuo entre os colegas e 5% respondeu se sentir às vezes sim e às vezes não. Acerca da hierarquia predominante na empresa, 20% dos respondentes discordam que a mesma estimula a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão, ao mesmo tempo em que 38% responderam que às vezes concordam e às vezes discordam sobre o fato e 42% concordam que a gestão é participativa.

Quando questionados sobre tratamento igualitário recebido nas empresas pesquisadas, apenas 3% responderam não se sentirem tratados dessa forma. Para 8% dos entrevistados o sentimento é de que às vezes sim e outras não e para 89% representando a maioria, o sentimento é de certeza. Em relação às variáveis apresentadas, os dados evidenciam que o formato de gestão divide a opinião dos entrevistados nas Agências pesquisadas, atestando as teorias de Lacombe (2011), de que a forma de relacionamento entre as pessoas independente do cargo que ocupam na empresa impactam sua satisfação com o trabalho. Nesse aspecto fica claro que a prática de uma gestão que incentiva as tomadas de decisão no grupo, conforme atesta Lacombe (2011), são relevantes e representam para a empresa uma oportunidade de maior engajamento de todos para o alcance da produtividade individual e consequentemente organizacional. As demais variáveis pertencentes a essa categoria evidenciam que os trabalhadores de modo geral se sentem integrados e respeitados pela equipe de trabalho.

Tais resultados somam as conclusões do estudo de Siqueira et al. (2017), ao concluir quão relevante é a formação de equipes de trabalho com poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional como determinantes da definição de Qualidade de Vida. Os dados levantados nessa categoria evidenciaram também a presença das lições de Walton (1973 apud Limongi-França, 2015) quanto no ambiente de trabalho dos pesquisados mostrando que o respeito mútuo e tratamento igualitário entre todos faz parte da cultura da empresa excluindo diferenças hierárquicas e preconceitos.

Em 6º lugar, a categoria “Constitucionalismo” se posicionou no ranking médio. A primeira variável dessa categoria objetivou levantar junto aos entrevistados o conhecimento

acercar de seus direitos e deveres. Como resposta 14% dos entrevistados se posicionou declarando que as vezes sim e as vezes não, enquanto a maioria representada por 86% dos trabalhadores afirmou que sim. O respeito ao cumprimento dos direitos trabalhistas também foi investigado. Em relação a essa variável, 18% dos respondentes discordam sobre o fato, 8% afirmaram que às vezes concordam e às vezes discordam e 78% concordam que a empresa cumpre as prescrições legais de ordem trabalhista.

Tratou-se de investigar também quanto às opiniões dos trabalhadores serem ouvidas e respeitadas. Sobre essa variável, 8% dos respondentes não concordam, enquanto 76% concordam e 16% discordam ocasionalmente. A incidência de respostas em concordância com os indicadores pesquisados na categoria Constitucionalismo permite inferir que o conjunto de normas, regras e princípios nos quais essas organizações definem os direitos e deveres dos trabalhadores são percebidos pelos entrevistados de forma igualitária revelando qualidade de vida para eles.

A afirmativa é totalmente compreensível dado que o setor bancário especificamente, age em conformidade com o Sindicato da categoria no cumprimento da legislação trabalhista vigente. Esse fato vem ao encontro do Modelo proposto por Walton (1973), ao referenciar a qualidade de vida no trabalho como resultado também da percepção do trabalhador acerca do conhecimento de seus direitos e deveres, assim como o direito e respeito de se fazer ouvir.

A categoria “Trabalho e espaço total da vida”, aparece em 7º lugar no ranking, e tratou de buscar avaliar se a carga horária dos trabalhadores está de acordo com o contrato estabelecido. As respostas mostraram que somente 3% dos trabalhadores são contrários a essa afirmativa, ao mesmo tempo em que 9% manifestaram-se nem discordar nem concordar e 88% concordam. Argumentaram que a rotina de trabalho compromete a vida social e familiar apenas 3% dos trabalhadores, enquanto que para 26% às vezes sim outras não e para 61% a rotina de trabalho definitivamente não representa impeditivo para atividades familiares.

Quanto ao lazer e prática de esportes constarem na rotina dos entrevistados, 5% responderam não possuir tal hábito e 15% responderam que às vezes praticam outras vezes não, já para 80% tal prática faz parte da rotina evidenciando equilíbrio nas variáveis trabalho e vida pessoal. Os dados obtidos nessa categoria apresentam uma realidade onde programas familiares e esportivos se apresentam como aspectos relevantes da Qualidade de Vida comprovando as inferências de Chiavenato (2021), ao apresentar o termo dentro de um enfoque biopsicosocial.

Como última categoria no ranking médio “Compensação justa e adequada”, se apresenta revelando que para 5% dos pesquisados o salário recebido não é compatível com as funções que desempenham. Manifestaram-se num nível de concordância e não concordância ocasionalmente sobre a mesma, 20% deles. Já para 75% dos entrevistados, essa afirmativa é absolutamente contrária.

Quando questionados se consideram como qualidade de vida o salário recebido como justo e adequado se comparado aos colegas do setor, 20% dos respondentes não concordaram, enquanto 75% manifestaram opinião contrária, e apenas 5% afirmou que as vezes concorda com a afirmativa e as vezes não.

Sobre a afirmativa que trata de levantar junto aos entrevistados quanto ao salário recebido ser justo e adequado se comparado aos demais Bancos, 22% disseram discordam que tal fato é determinante da qualidade de vida no trabalho, enquanto 23% negaram tal afirmativa e, 55% manifestaram que às vezes concordam e outras vezes não que esse fato seja determinante.

Para Walton (1973), esse critério é subjetivo e pôde ser constatado de forma clara junto aos pesquisados se levado em conta que cada trabalhador possui diferentes formas de ver

e avaliar a remuneração que recebe pelos serviços prestados. Constata-se pelas respostas que a maioria dos profissionais entrevistados acredita ser justa a remuneração recebida. Por outra perspectiva, evidencia-se também que a qualidade reconhecida nessa variável pelos entrevistados fica comprometida no que se refere ao salário justo e adequado se comparado com a de outros Bancos da cidade, revelando um nível considerável de insatisfação com as políticas de remuneração das Agências pesquisadas.

Tais resultados corroboram as lições Walton (1973 apud Mancini, 2017), quando o autor referência que o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o que o mercado paga para trabalhadores que ocupam cargos similares. Nesse sentido e em conformidade com os resultados obtidos na pesquisa constata-se que merecem especial atenção da empresa para manutenção de seus trabalhadores, segundo as teorias de Lacombe (2011) e Chiavenato (2021), políticas e práticas voltadas para a qualidade de vida que viabilizem compensação justa e adequada, trabalho e espaço total da vida, constitucionalismo e integração social na empresa.

5. Conclusões

Preliminarmente conclui-se que embora muitos estudos já tenham revelado a precariedade do trabalho bancário em virtude do avanço da tecnologia, existem onde as práticas de Gestão de Pessoas validam a Qualidade de Vida no Trabalho como é o caso das Agências Bancárias pesquisadas. Constatou-se pela pesquisa que embora a tecnologia tenha provocado adequações significativas no ambiente organizacional desses trabalhadores, concomitantemente ela também criou novos cargos e com novas exigências.

Como resultado, a partir de tais modificações um novo formato de trabalhador se criou. A pesquisa evidencia que o profissional bancário na atualidade deve estar apto a não só prestar um bom atendimento a seus clientes, mas também utilizar suas habilidades de vendas para alcance de metas. É notório que a pressão psicológica instaurada nesses ambientes a partir das novas configurações do trabalho impulsiona novas doenças de ordens diversas. No entanto, esse novo perfil em nada compromete a Qualidade de Vida dos Trabalhadores nas organizações pesquisadas, dada a satisfação percebida em relação às condições de trabalho estabelecidas por elas.

Depreende-se que empresas que se preocupam com seus trabalhadores ainda que seja somente no sentido de promover maior produtividade de si mesmas e de seus trabalhadores pela própria natureza mercantil como é caso das Instituições Financeiras comprovam a prática da QVT. Para os bancários pesquisados, a percepção de oportunidade de crescimento, assim como o uso do desenvolvimento de novas habilidades são aspectos satisfatórios no ambiente de trabalho.

Como as Agências bancárias pesquisadas pertencem a conglomerados mercantilistas espalhados por todo o país, a boa imagem do setor se classifica como um fator de credibilidade a percepção dos trabalhadores, compreendido também como QVT. Uma boa reputação da empresa, baseada em referência de seriedade gerando segurança e credibilidade no mercado em que atua como é o caso das Agências objeto desse estudo, despertam o desejo de trabalhadores que almejem oportunidades de ascensão.

Uma reflexão acerca da realidade apresentada pelos entrevistados deixa a mostra um contingente promissor de trabalho quando se pensa em trabalhadores mais jovens. Isso porque para a geração de trabalhadores com até 30 anos, como é o caso de muitos dos entrevistados, não existe um parâmetro de comparação com o cenário anterior aos anos 90. Assim sendo, esses

trabalhadores conseguem perceber a oportunidade de empregabilidade como algo aceitável e que se adequa às suas condições de vida, lhes garantem bem estar físico e mental.

Tal constatação chama atenção porque diferentemente dos trabalhadores pesquisados para realização desse estudo, ele deixa de apresentar somente situações de desgaste e de não qualidade de vida no trabalho para mostrar uma realidade que pouco se discute nas cidades onde as oportunidades de emprego não são abundantes como a cidade de Uberlândia-MG.

Esse fato justifica porque mesmo a remuneração justa e adequada sendo percebida pelos bancários pesquisados como a que menos atende os critérios determinantes da QVT, se posicionando em último lugar no ranking das categorias do Modelo de Walton (1973), ela não é unânime, porque mesmo que a política de remuneração das Agências pesquisadas não atenda por completo as expectativas de seus trabalhadores elas se elevam em nível de aceitação se comparadas a outras categorias profissionais.

Sob outra perspectiva em se tratando de uma percepção dividida por parte dos pesquisados quanto ao sistema de remuneração adotado pelas Agências, é relevante que estas se atentem quanto às insatisfações apresentadas, pois em todos os pontos de estudo desse trabalho evidenciou-se que o sentimento de insatisfação do trabalhador pode conduzi-lo a baixa produtividade comprometendo os resultados de uma organização.

Constata-se a importância desse estudo à medida que se analisa os dados obtidos conduzindo-os a novas reflexões em nível de aprendizado para as empresas do setor, com o objetivo de levantar reflexões e novas discussões sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Em um cenário onde a produtividade é necessária para a competitividade, não há mais lugar para a compreensão do trabalhador como não sendo o ativo mais importante de uma empresa. É nessa direção, que as empresas objetos desse estudo devem avaliar e conduzir suas políticas de gestão de pessoas potencializando os aspectos determinantes de satisfação e consequentemente da QVT, já considerados por seus trabalhadores como satisfatórios. Do mesmo modo, devem reformular as práticas daqueles não referenciados pelos entrevistados com a mesma intensidade.

Conclusivamente ressalte-se que a temática Qualidade de Vida no Trabalho é relevante e vasta para novas investigações. Logo, esse trabalho não tem a pretensão de esgotar estudos sobre o assunto. Espera-se que seus resultados somados aos já existentes possam contribuir e ser utilizados por pesquisadores que possuem interesse em estudos futuros com o mesmo objetivo.

6. Referências

ALTOÉ, J. B. **Decente, Porém Precarizado: um estudo de caso sobre o novo trabalho bancário**. Dissertação (mestrado em Ciências Sociais) UFES: Vitória, 2017.

BIANCHI, R., SCHONFELD, I. S., e VERKUILEN, J. (2020). A five-sample confirmatory factor analytic study of burnout-depression overlap. **Journal of Clinical Psychology**, 76(4), 801–821. <https://doi.org/10.1002/jclp.22927>

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.; DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: gestão humana, fundamentos básicos**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

DEJOURS, C. (2017). Novas formas de servidão e suicídio. In C. Dejours (Org.), **Psicodinâmica do trabalho: Casos clínicos** Porto Alegre: Dublinense, pp.117-142.

DIAS, F. S., ANGÉLICO, A. P. (2018). Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura. **Trends in Psychology / Temas em Psicologia** – Vol. 26, nº 1, 15-30 DOI: 10.9788/TP2018.1-02P

DOURADO, A. D., ZAMBRONI, S. P. C., ARAÚJO, A. J. da S.; BOLIS, I. . (2021). O rompimento com o trabalho por doença e o enfrentamento da nova realidade. **Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho**, 24(2), 185-200. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v24i2p185-200>

FREITAS, H. N.; SILVA, S. M. C.. Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso sobre o processo de adoecimento que acomete os bancários. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas, Garibaldi, RS**, v.8, n.2, jul/dez, 2019.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.

GÜNTHER, H. Como elaborar um questionário. In: PASQUALI, L. **Instrumentos psicológicos: manual** prático de elaboração. Brasília: IBAPP, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **A abordagem biopsicossocial e organizacional BPSO-96 para QVT. Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias brasileiras**. Tradução. Curitiba: CRV, 2015. . . Acesso em: 22 jun. 2023.

KHALID, A., PAN, F., LI, P., WANG, W., e GHAFARI, A. S. (2020). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. **Frontiers in Public Health**, 7(March). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MACINI, N.; BANSI, A. C.; ALVES, M. F. R.; CALDANA, A. C. F.. **Qualidade de Vida no Setor Bancário Brasileiro: Comparando Discursos**. XIX ENGEMA. USP, 2017. Disponível em <<http://www.engema.org.br/19/>>. Acesso em: 15 abr. 2023.

MANNOCCI, A., MARCHINI, L., SCOGNAMIGLIO, A., SINOPOLI, A., DE SIO, S., SERNIA, S., e LA TORRE, G. (2018). Are bank employees stressed? Job perception and

positivity in the banking sector: An italian observational study. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 15(4), 1–14.
<https://doi.org/10.3390/ijerph15040707>

MALAQUIAS, L.. Bancos eliminaram mais de 2,6 mil postos de trabalho no primeiro trimestre de 2023. **Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região, 2023**. Disponível em: <<https://spbancarios.com.br/05/2023/bancos-eliminaram-mais-de-26-mil-postos-de-trabalho-no-primeiro-trimestre-de-2023#:~:text=Foram%20extintas%201.474%20vagas%20em,eliminaram%202.662%20vagas%20na%20categoria>>. Acesso em: 22, jun 2023.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, F. B.. **Qualidade de vida e estresse em colaboradores do setor bancário**. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis). Universidade Estadual do Maranhão, 2021.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 14 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

SILVA, T.; MENEZES, B. A. G.. A qualidade de vida no trabalho dos bancários de instituições privadas. Resolução **Revista de Direito e Ciências Gerenciais**, Curvelo, v.3, n.3, 2019. Disponível em: <<https://revista.fac.br/index.php/revista/article/view/48/122>> Acesso em: 24 mai. 2023.

SEGÓBIA, A.; SILVA, M.. **A Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições financeiras**. **Revista Factus de Administração e Gestão**, Uberaba, v. 1, n. 3, 2018. Disponível em : <<http://publicacoes.factus.edu.br/index.php/administracao/issue/view/6/showToc>>. Acesso em: 19 abr. 2023.

SIQUEIRA, J. G. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso**. XVII Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão – Programa de Pós-Graduação em Administração – UCS, 2017. Disponível em:<<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/xviiimostrappga/index.>>. Acesso em: 22 mai.2023.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/45019/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-percepcao-de-b>>. Acesso em: 23 abr. 2023.

WALTON, R. Quality of working life: what is this? **Slow Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973