

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹
Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²
Thais Mendonça Landim de Jesus³
Orientadora: Prof.^a Dra. Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

Resumo: Este artigo é originado da temática qualidade de vida e motivação no trabalho, partindo desta premissa as organizações no tempo presente visualizam a importância de dispor de um ambiente laboral saudável, motivador e que intensifique o bem estar dos colaboradores. Deste modo, o estudo apresentou como objetivo geral: averiguar a percepção dos colaboradores em decorrência das ações existentes da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição Financeira para melhoria da qualidade de vida no trabalho, capaz de gerar maior motivação para os colaboradores. A pesquisa aconteceu por meio de embasamento teórico e de campo, com ênfase pura, na abordagem quantitativa e qualitativa. Assim, é fundamental entender a relação existente entre qualidade de vida no trabalho, motivação e a satisfação das necessidades dos colaboradores, pois estas contribuem significativamente para o processo de desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores no trabalho, e também para o progresso da organização. Diante disso, os resultados alcançados deixaram evidente que os colaboradores possuem um nível satisfatório quanto às categorias analisadas da qualidade de vida no trabalho. A indicação revelou que os colaboradores sentem-se apoiados no seu desenvolvimento pessoal e educacional, ao tempo de lazer entre o trabalho e a vida pessoal, horário de trabalho, ao prazer e orgulho em trabalhar na instituição, e notam a responsabilidade social da organização. Conclui-se através das informações adquiridas, que os colaboradores percebem a existência da qualidade de vida no ambiente de trabalho, e através de tais ações estes exercem suas atividades com maior motivação e satisfação.

Palavras-Chave: Motivação. Qualidade. Trabalho. Vida.

Abstract: This article originates from the theme of quality of life and motivation at work. Starting from this premise, organizations nowadays visualize the importance of having a healthy, motivating and fulfilling work environment for employees. Thus, this study had as a general objective: to ascertain the employees' perception as a result of the existing actions of quality of life at work in a Financial Institution to improve the quality of life at work, capable of generating greater motivation for employees. The research had a theoretical and a field components, with pure emphasis in the quantitative and qualitative approach. Thus, it is essential to understand the relationship between quality of life at work, motivation and satisfaction of employees' needs, since they contribute significantly to the process of personal and professional development of employees at work, and also to the progress of the organization. Therefore, the results achieved made it clear that employees have a satisfactory level of quality of life at work in the categories analyzed. The statement revealed that employees feel supported in their personal and educational development, in the leisure time between work and personal life, during working hours, with pleasure and pride in working in the institution, and perceived the social responsibility of the organization. It is concluded through the information acquired that the employees perceive the existence of the quality of life in the work environment, and through these actions they carry out their activities with greater motivation and satisfaction.

Key Words: Motivation. Quality. Job. Life.

¹Graduada em Psicologia (UNIP – Goiânia/GO) e pós-graduada em Gestão de Pessoas e Coaching (UniEvangélica-GO), e-mail: annataham@hotmail.com.

²Graduada em Psicologia (Anhanguera – Anápolis/GO) e pós-graduada em Gestão de Pessoas e Coaching (UniEvangélica-GO), e-mail: nelbelainealves@gmail.com.

³Graduada em Administração (Anhanguera – Anápolis/GO) e pós graduada em Gestão de Pessoas e Coaching (UniEvangélica-GO), e-mail: thaismpl@hotmail.com.

⁴Graduada e Doutora em Psicologia (PUC – Goiânia/GO), e-mail: marcia.kurogi@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente observa-se que as organizações modernas, procuram uma compreensão melhor sobre a implantação de ações que possibilitam favorecer a qualidade de vida no trabalho, a fim de impulsionar a motivação do colaborador. Para tanto, nota-se que por meio deste entendimento ocorre um impacto positivo na vida do colaborador tanto pessoal quanto profissional, em contrapartida, acontece também um impacto organizacional capaz de gerar uma maior competitividade e êxito para esta organização.

Em relação a esta temática, qualidade de vida no trabalho, Fernandes (1996) conceitua como um programa, que tem como propósito a satisfação das necessidades do trabalhador ao desempenhar suas tarefas na organização, partindo do conceito básico que quanto mais elevado for o nível de satisfação e envolvimento das pessoas, maior será o índice de produtividade no trabalho.

Mas para que ocorra este aumento de produtividade é necessário que o colaborador esteja motivado, no qual Bateman e Snell (2006) entendem que a motivação está relacionada ao impulso de conduzir a pessoa, para que aplique mais empenho ao desenvolver alguma atividade. Os autores acreditam que o comportamento da pessoa é motivado por algum incentivo, portanto, quando o colaborador está motivado, este conseguirá realizar as suas tarefas diárias com veemência, para conseguir melhores resultados na produção do seu trabalho. Com isso, a tendência será aumentar cada vez mais sua produtividade na atividade exercida.

Devido à relevância das pessoas no ambiente laboral e a importância da qualidade de vida no trabalho como impulsionador da motivação, esta pesquisa apresentou como temática a qualidade de vida no trabalho como ferramenta motivacional.

Buscando tornar realidade em suas organizações a visão de um ambiente com qualidade de vida e de profissionais motivados, percebe-se que os gestores de pessoas buscam utilizar diversas ferramentas ou estratégias para incentivar o aumento da produtividade, o bem estar e a satisfação do colaborador. Sendo assim, o estudo referido teve por problemática a seguinte questão: Quais as ações

implantadas em uma Instituição Financeira da cidade de Anápolis, visando à melhoria da qualidade de vida no trabalho que podem interferir na motivação do colaborador?

Deste modo, a respectiva pesquisa de campo justifica-se pelo fato de contribuir para o desenvolvimento profissional e organizacional. Por meio dos resultados desta pesquisa os gestores poderão propor ações de qualidade de vida no trabalho, que possam beneficiar os colaboradores através de um ambiente mais satisfatório e adequado para o desempenho das funções, tendo como consequência o aumento da produtividade e da vantagem competitiva.

Por esta razão, o estudo tornou-se também oportuno por proporcionar informações que auxiliarão na promoção de melhorias para os colaboradores, a partir do momento que os gestores de pessoas utilizarem os resultados deste estudo em benefício das melhorias dos aspectos físicos, psicológicos e sociais relacionados ao ambiente de trabalho e ao colaborador.

Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa foi averiguar a percepção dos colaboradores e gestor em decorrência das ações existentes da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição Financeira, que possam contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho, e em decorrência disso, o aumento da motivação do colaborador.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E AÇÕES MOTIVACIONAIS

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho é entendida como um aglomerado de boas práticas, compondo as esferas: ambiental, ética, moral, profissional e humana. E contribui para a participação elevada dos colaboradores nos sistemas de trabalho, divisão do poder e da atividade decisória, diminuição dos níveis hierárquicos, ambiente confortável e seguro. Refletindo assim, em melhores condições de trabalho para possibilitar a satisfação, crescimento e desenvolvimento pessoal (RODRIGUES, 1999).

No cenário atual as organizações têm disponibilizado mais espaço e notoriedade para a qualidade de vida no trabalho, pois através desta importante ferramenta os colaboradores são favorecidos com condições melhores no trabalho, na saúde, e no seu desenvolvimento. À medida que os mesmos ficam mais motivados, a produção do seu trabalho atingirá resultados mais satisfatórios, com isso, a lucratividade da organização ficará mais elevada, garantindo no mercado o êxito do cumprimento de suas obrigações (LIMA; JARDIM, 2013).

Assim, as constantes propagações tecnológicas na gestão organizacional têm sido marcadas por fortes preocupações com a qualidade de vida no trabalho, e ganha dimensão cada vez maior no decorrer do tempo. Diante de tal conjuntura, o ser humano torna-se o elemento primordial dotado de aptidões aplicáveis as suas tarefas ou funções, hábil para gerar relevância aos produtos/serviços. Sendo assim, o aspecto basilar para a capacidade do desenvolvimento do indivíduo, é o bem estar (SOUZA; BASTOS, 2009).

Maximiano (2000) aborda o enfoque biopsicossocial, isto é, a visão da totalidade humana dos fatores biológicos, psicológicos e sociais, estes são a sustentação para a qualidade de vida no trabalho. Deste modo, os aspectos biológicos estão relacionados à saúde física das pessoas, psicológicos voltados para a saúde mental das questões emocionais, comportamentais, personalidade etc, e sociais destinados a valores, cultura, crença, relações dentro e fora da organização que podem afetar a saúde.

Neste sentido, as pessoas precisam ser notadas na sua integralidade, e quando isso acontece está relacionado ao fator biopsicossocial das capacidades biológicas, psicológicas e sociais, pertinentes às ocorrências diárias que surgem na vida das pessoas. Essas variáveis acontecem conjuntamente e não separadamente. Por sua vez, há um entendimento da parte dos autores que as questões físicas não devem ser a prioridade no controle da qualidade de vida no trabalho, mas é necessário considerar outros fatores também e isso envolve. Entretanto, levando em consideração um programa de qualidade de vida no trabalho, as pessoas precisam ocupar uma posição importante neste processo (POZO; TACHIZAWA, 2016).

Para Limongi-França e Arellano (2002) a qualidade de vida no Trabalho (QVT), existe com o objetivo de propiciar um ambiente para o progresso do

indivíduo, possibilitando um lugar que lhe dê suporte para melhor desempenhar as demandas de trabalho. Desta forma, a empresa fica consciente que a saúde do trabalhador está vinculada à sua qualidade e produtividade.

Por sua vez, embora haja diferentes percepções de diversos autores a respeito da qualidade de vida no trabalho, é importante considerar que os relatos compreendem algumas particularidades em comum, como por exemplo, a relação de envolvimento entre a organização e os interesses individuais dos colaboradores (PAIVA, 2006).

Diante do exposto, ter qualidade de vida no ambiente de trabalho quer dizer, estar em sintonia com toda a questão biopsicossocial que atinge a vida humana. O indivíduo precisa ser visto como um todo, levando em consideração a sua saúde, os fatores emocionais e as suas relações no trabalho e no contexto que vive. Contudo, quanto mais a pessoa conseguir atingir maiores níveis de satisfação, isto é, prazer pessoal na realização de alguma tarefa, mais elevada será sua qualidade de vida no trabalho, e posteriormente suas atividades diárias serão cumpridas de maneira eficaz.

2.1.1 Origem da Qualidade de Vida no Trabalho

Em 1950, o termo 'qualidade de vida no trabalho' foi mencionado pela primeira vez, acompanhado da abordagem sócio técnica, reunindo grupos, organizações e o trabalho, examinando e reorganizando as tarefas, a fim de simplificar o trabalho e elevar a produtividade. Apenas na década de 60, com a iniciativa das classes de governantes, cientistas sociais, líderes de sindicatos, e empresários, houve uma conciliação entre eles. Tinham como objetivo proporcionar uma melhor ordem no trabalho, no intuito de diminuir as consequências negativas do emprego, na saúde, e manter a satisfação plena dos trabalhadores (FERNANDES, 1996).

Vieira (1996) evidencia que, somente no começo da década de 70 a 'qualidade de vida no trabalho' foi incluída de maneira pública em Los Angeles pelo professor Louis Davis, estendendo seu projeto de definição de cargos. Neste

período aconteceu uma ação pela qualidade de vida no trabalho, especialmente nos EUA, em decorrência da preocupação com a competitividade internacional e o progresso dos programas de produtividade japonesa, voltado para os trabalhadores. O movimento se propagou rapidamente no mundo todo, e ganhou forças na promoção de uma vida de trabalho favorável, e saúde para os colaboradores no sentido amplo.

Para Lacaz (2000) logo no início dos anos 70, a atuação cada vez crescente dos trabalhadores europeus pelo aumento dos seus direitos trabalhistas, provocou o fortalecimento de uma inclinação. Tal movimento conceituou a qualidade de vida no trabalho, como um acordo que garante o trabalhador mais participativo na organização, refletindo assim, no trabalho mais humanizado.

Desta forma, Rodrigues (1994) destaca que a qualidade de vida no trabalho desde a era antiga, tem sido um assunto preocupante no conjunto das circunstâncias relacionadas a tal temática e em outras particularidades. Todavia, o foco sempre foi proporcionar satisfação e bem estar na vida do trabalhador para o melhor desempenho de suas atividades.

Assim, a tendência no decorrer das épocas era promover o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, e fazer uma aproximação entre colaborador e organização, com a possibilidade de garantir ao trabalhador um ambiente laboral mais digno e humano. Além disso, as organizações buscavam também a produtividade para conseguir espaço no mercado de trabalho. Portanto, diante de um cenário de grandes mudanças ao longo dos anos, a qualidade de vida no trabalho conseguiu gerar condições melhores para os colaboradores, e conseqüentemente trazer resultados para a organização.

2.1.2 Abordagem de Walton

Além da abordagem de Walton, existem várias outras linhas de pensamento para abordar a qualidade de vida no trabalho como, por exemplo, as teorias de Hackman e Oldhan, Westley, Werther e Davis, Nadler e Lawler e Walton. Todas possuem suas particularidades e contribuíram significativamente para a qualidade de vida no trabalho. A escolha da Teoria de Walton ocorreu porque ela tem como característica ser mais completa do que as outras, sendo muito explorada em vários

estudos. Desta forma, a abordagem foi à base para a construção da pesquisa proposta sobre a qualidade de vida e motivação no trabalho, desenvolvida pelo critério das oito categorias de Walton.

Ao longo dos anos inúmeros estudiosos, através do conhecimento científico, entenderam o quanto a qualidade de vida no trabalho tem uma notoriedade no ambiente laboral, no sentido de permitir aos colaboradores melhores condições. E por meio de alguns fatores estudados, como: condições no trabalho, salário, crescimento e desenvolvimento, integração social, verificou-se a necessidade e importância de serem inseridos no contexto da vida profissional dos colaboradores (DINIZ, 2010).

De acordo com o modelo de Walton, as dimensões são caracterizadas como distintas, e o autor faz referência a algumas classes, de “ordem política, econômica, social, psicológica e jurídica”. Os fatores estabelecidos por esta teoria interferem de modo amplo na qualidade de vida no trabalho, indicam um grau superior no quesito da satisfação, e traz reflexos em índices mais elevados na capacidade do colaborador desenvolver as suas atividades (SILVA, 2015 p.50).

Segundo a teoria de Walton, Fernandes (1996) destaca alguns fatores precisos para a qualidade de vida no ambiente laboral, sendo divididos em oito categorias conceituais, conforme abordados abaixo:

1. **Compensação justa e adequada:** Equivale a adequação dos cargos e salários no alinhamento da função, para que o colaborador possa receber o que lhe cabe pelo serviço prestado em detrimento da atividade realizada. A equidade interna é quando o salário é adequado e semelhante a todos os outros colaboradores da mesma organização, ou quando o salário está no mesmo nível para os mesmos cargos. Logo, a equidade externa quer dizer que é feito um comparativo entre a remuneração de algum cargo recebida pela organização, em relação à remuneração do mesmo cargo em outra organização.
2. **Condições de segurança e saúde no trabalho:** São consideradas as condições oferecidas ao colaborador para o desempenho de suas atividades, bem como, a jornada de trabalho e carga horária, ambiente propício e saudável, materiais de trabalho que disponha de condições favoráveis, a fim de não comprometer a saúde e o bem estar do colaborador.

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

3. Utilização e desenvolvimento de capacidades: Corresponde a circunstância oportuna oferecida pela organização para o desenvolvimento do capital intelectual. Entre as capacidades estão: Autonomia: Para elaboração das atividades. Significado da tarefa: Visão ampla do colaborador em relação ao seu trabalho, nos aspectos organizacional, pessoal e social. Identidade da tarefa: Reconhecimento de todas as atividades no trabalho. Variedade de habilidades: Incentivo para a capacidade plena. Retro informação: Informações provenientes dos resultados do trabalho e no processo global da organização. Identidade da tarefa: Reconhecimento de todas as atividades no trabalho.
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: Abrange futuramente crescimento e desenvolvimento, promoção, estabilidade no emprego e desenvolvimento pessoal do colaborador.
5. Integração social na organização: Referente à garantia de oportunidade para todos no ambiente organizacional, independentemente de qualquer ação discriminatória, no sentido de viabilizar relações harmônicas entre os colaboradores.
6. Normas e regras da organização: Tudo que rege aos direitos e deveres dos colaboradores na organização, como: Direitos trabalhistas: Cumprimento que a organização tem em manter em ordem a legislação trabalhista dos colaboradores, obedecendo às normas legais dos direitos que os colaboradores adquiriram no trabalho. Direito a privacidade pessoal: É necessário que a organização respeite o espaço particular de cada colaborador. Diálogo aberto: É a maneira que o colaborador tem para manifestar suas ideias, sugestões, ou até mesmo, fazer alguma crítica sem sofrer alguma coação pelos seus superiores.
7. Trabalho e o espaço total de vida: É o ponto de equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. O colaborador precisa gerenciar bem o seu tempo, para não comprometer a vida familiar pelo acúmulo de trabalho, ou seja, além do tempo empreendido na organização, é necessário dedicar momentos de lazer com a família.
8. Relevância social da vida no trabalho: Impressão de satisfação e pertença que o colaborador tem relacionado à imagem da organização, como por exemplo, o âmbito social (apoio as entidades), aos colaboradores e todas as pessoas

envolvidas com o trabalho da organização, e no empenho em oferecer produtos e serviços de qualidade (FERNANDES, 1996).

Com base no modelo de Walton, os oito fatores destacados interferem positivamente na integralidade da qualidade de vida no trabalho, estes são estabelecidos por meio da satisfação dos colaboradores, refletindo no bom desempenho de suas tarefas. Além disso, segundo a concepção do autor sua teoria contribuiu para uma prática mais humanizada no trato aos colaboradores, mas também trouxe benefícios para a organização, como, elevação na produtividade e sucesso organizacional.

2.1.3 Programas e Ações da Qualidade de Vida no Trabalho

O programa da qualidade de vida no trabalho para Bitencourt (2004) tem como abrangência fundamental, a melhoria da satisfação do colaborador e de sua valorização na organização, para que o mesmo possa realizar suas atividades com eficiência. Todo o corpo da organização precisa estar alinhado com o mesmo propósito, para conquistar êxito na busca por melhor qualidade de vida, com isso, o colaborador necessita estar satisfeito na organização que trabalha. Partindo deste raciocínio, é fato que na história da humanidade o homem sempre esteve à procura de sua satisfação, e desde então, busca estar cada vez mais motivado. Sendo assim, no ambiente de trabalho não é diferente, é essencial que o colaborador tenha saúde, satisfação pessoal e organizacional.

Logo, Alves (2011) salienta que, a inclusão de ações e programas da qualidade de vida no trabalho é indispensável, para proporcionar um maior envolvimento dos colaboradores com o objetivo de melhorar e manter a motivação, em consequência disso, trazer muitas vantagens para a organização e o colaborador. Este procedimento só terá efetividade e consistência se anteriormente, o planejamento estratégico for bem executado, requer também uma criteriosa avaliação para que não haja um efeito contrário. Neste sentido, o autor complementa que para o início da realização dos programas de qualidade de vida no trabalho, é necessário toda uma apuração do quadro atual da organização para definição de estratégias. A implantação de melhorias é destinada as necessidades da

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

organização, mas também é um processo que propõe garantir um desenvolvimento humano para o colaborador, na cooperação do exercício eficaz de suas atividades diárias.

Quando a organização consegue adotar um novo estilo de gestão e adequar os pontos que precisam ser ajustados, algumas variáveis serão positivas como, por exemplo: A promoção de melhores ações da qualidade de vida no trabalho, as atividades conjuntas com o colaborador para o sucesso organizacional, e administração do modelo de gestão. De acordo com este entendimento, acontecerá um efeito muito positivo dos resultados alcançados tanto para a organização quanto para o colaborador (DINIZ, 2010).

Mediante uma infinidade de ações e programas existentes voltados para a qualidade de vida no trabalho, encontrados a partir de materiais teóricos, existem muitas organizações que adotam diferentes estilos de implantação da qualidade de vida no trabalho com a finalidade de alcançar os objetivos esperados. Logo, de acordo com o quadro I abaixo, foram destacados algumas ações e resultados da qualidade de vida no trabalho (ALVES, 2011).

Quadro 1 – Ações e/ou programas de promoção da qualidade de vida no trabalho (QVT) e seus resultados.

Ações/Programas	Principais resultados observados
Exercícios físicos (Exemplo: Ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de distúrbios ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da autoestima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.

Fonte: Alves (2011 p.67).

Portanto, as ações e programas advindos da qualidade de vida no trabalho (QVT) acontecem por meio de uma adequação da necessidade que a organização possui, sendo que, o contexto, o ramo, e os objetivos pretendidos, fazem a diferença na melhor elaboração dos planos a serem atingidos. Já para os colaboradores, as ações são essenciais para atender as suas necessidades e garantir um ambiente de trabalho agradável, seguro, saudável, motivador com condições de viabilizar a satisfação para o bom desenvolvimento do trabalho. Tais ações são extremamente relevantes para que a organização possa discernir o real valor dos colaboradores, e por meio dessa valorização, estes serão reconhecidos e favorecidos, bem como, gerar aumento na produtividade.

2.2 MOTIVAÇÃO

Ao interpelar a temática qualidade de vida no trabalho, é imprescindível mencionar também a motivação e a satisfação das necessidades dos colaboradores. Diante desta perspectiva a qualidade de vida no trabalho tende a favorecer maior motivação e um ambiente laboral saudável para o exercício da função. Contudo, o resultado trará ganhos profissionais e organizacionais, com o objetivo de atender as

necessidades de ambas as partes na promoção de uma melhor fluidez no processo de desenvolvimento.

A palavra motivação reforça a ideia de movimento, advinda de forças que impulsionam uma ação. Existem algumas questões psicológicas envolvidas neste processo, como por exemplo, as vontades, desejos, necessidades, instintos. Todavia, na maioria das vezes está direcionado para um alvo, neste sentido, o motivo sempre será a causa que provoca a ocorrência de uma ação. Os motivos podem ser semelhantes para as pessoas, como a busca pelo conforto e bem estar, o que diferencia é a forma como cada um empreende para alcançá-los, pois, depende de cada pessoa dar significância aos seus próprios motivos. Assim, quando os motivos são valorizados, mais empenho as pessoas terão para atingi-lo (SOUZA, 2001).

Portanto, Maximiano (2011) afirma que a motivação tem uma causalidade para estabelecer a produção de algum comportamento. Através do impulso da motivação, o comportamento é estimulado a sofrer uma mudança de causa, ou seja, esse movimento possibilita uma influência da motivação sobre o comportamento das pessoas. Por meio desta ação podem ser direcionados a uma intensidade ou permanência.

Conforme apresentado, a motivação é o ponto inicial quando uma pessoa está disposta a realizar algo, ou quando escolhe optar pela sua própria vontade. É entendida, como uma série de fatores que satisfazem o desejo da pessoa em iniciar ou continuar algo na realização de alguma atividade. Enfim, a qualidade de vida no trabalho proporciona um equilíbrio de vida nos âmbitos pessoal e profissional dos colaboradores, a fim de promover bem estar e atender as suas necessidades e expectativas, sendo forte influência no aumento da motivação dos colaboradores no ambiente de trabalho.

2.2.1 Teorias Motivacionais de Maslow

A teoria de Maslow relacionada à motivação é uma das mais clássicas e relevantes, pois desde a sua criação ela estava voltada exclusivamente para o indivíduo, na compreensão de como a manifestação da motivação satisfaria as

necessidades pessoais dos mesmos. Partindo desta premissa, a escolha da teoria ocorreu por ser muito significativa no ambiente de trabalho, no entendimento das reais necessidades de cada colaborador, e como os mesmos são motivados de maneira diferente.

Lima e Jardim (2013) enfatizam que, através de muitos estudos no decorrer dos anos, a pirâmide de Maslow se destacou como uma teoria motivacional. O autor acreditava que a pessoa era movida para o alcance da satisfação de suas necessidades. Porquanto, a pirâmide de Maslow foi dividida em cinco níveis hierárquicos, tais como: As necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto realização. Na proporção que uma seria suprida, a seguinte passaria a ser preponderante. Por sua vez, para Maslow o colaborador é impulsionado pela privação de algo e por suas necessidades internas, que possibilitam produzir o seu comportamento.

Também, a pirâmide de Maslow foi formada por degraus, e cada vez que o indivíduo sentia-se seguro ele passava de uma necessidade para a outra. Conforme a mudança de cada fase o grau de dificuldade ia aumentando, e o mesmo deveria garantir outra necessidade. Para Maslow, todas as vezes que as necessidades eram supridas, a tendência era gerar pouca motivação na maneira da pessoa comportar-se (GOMES, 2006).

Já para Robbins e Decenzo (2004) as cinco necessidades de Maslow foram categorizadas em dois níveis, o primeiro são as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais, sendo elas posicionadas na parte baixa. O segundo nível compreendeu as necessidades de estima e auto realização, parte mais alta. Deste modo, as duas que ficavam na parte de cima contribuíam para a satisfação interna do indivíduo, logo as três primeiras, na maioria das vezes eram satisfeitas externamente.

Ainda, de acordo com Banov (2011) Maslow queria entender como as pessoas conseguiam sair de um estado estático para dinâmico. Analisando o comportamento humano, o autor averiguou que as pessoas carregam diversas necessidades, nas quais estão dispostas ordenadamente em preferências. Baseado na sua teoria, Maslow criou uma pirâmide que compreendia as necessidades em uma sucessão, o autor estabeleceu cinco necessidades conforme descrito:

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

1. **Necessidades Fisiológicas:** O primeiro nível compreende as necessidades como, por exemplo: Alimento, água, descanso, sexo, práticas físicas saudáveis para o corpo. Estas necessidades são importantes para a manutenção da vida fisiológica do indivíduo.
2. **Necessidades de Segurança:** Abrange as necessidades de proteção, estão divididas em três fatores:
 - a) **Segurança física:** É necessário que as pessoas tenham o apoio da lei para dar proteção as suas vidas, ter moradia, etc.
 - b) **Segurança psíquica:** Gera um incômodo na pessoa quando não se trata do contexto familiar, como por exemplo, passar por alguns processos de mudança, inconstância, ou seguir conforme as regras.
 - c) **Segurança profissional:** Solidez no emprego, transparência na definição de cargos e separação organizada das atividades.
3. **Necessidades Sociais:** O indivíduo possui a necessidade de ser amado, ser aceito pelas outras pessoas do grupo em que faz parte, precisa estar em convívio social para sentir pertencente ao respectivo grupo. Assim, esses grupos podem ser do trabalho, de amigos, enfim, o indivíduo precisa manter vínculos com as outras pessoas.
4. **Necessidade de Estima:** A pessoa sentir acolhida pelos outros, não é suficiente, é imprescindível a valorização, o reconhecimento e o respeito. Desta forma, à medida que as necessidades são satisfeitas, a tendência é gerar segurança pessoal. Mas, quando as necessidades de estima não são supridas, o sentimento que predomina é de incapacidade.
5. **Necessidade de Auto realização:** Corresponde ao nível mais elevado da pirâmide, é referente à capacidade de desenvolvimento da pessoa. Nesta fase, as pessoas preocupam-se com o desenvolvimento humano e não mais com as outras necessidades (BANOV, 2011).

Em vista das informações abordadas, a teoria de Maslow é importante para a qualidade de vida no trabalho, pois à medida que as necessidades dos colaboradores são satisfeitas, eles tendem a trabalhar mais realizados. E alguns aspectos motivacionais contribuem para que a satisfação dos mesmos sejam atingidos, garantindo assim, uma maior qualidade de vida no trabalho, como:

Estabilidade no emprego, segurança, boa convivência com as outras pessoas, benefícios, salários adequados e valorização profissional e pessoal. Deste modo, o ambiente laboral será mais propício e motivador, e os colaboradores perceberão que os objetivos da organização estão alinhados aos seus na conquista do sucesso mútuo.

2.2.2 Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é compreendida por dois pensamentos distintos: unidimensional e multidimensional. A característica unidimensional é a visão completa do colaborador mediante o trabalho, atingindo uma satisfação plena. Já a multidimensional está voltada aos fatores de trabalho ligados à facetas, como por exemplo, remuneração, ascensão de cargo, vantagem, segurança, desenvolvimento profissional, condições adequadas de trabalho; etc. (FERREIRA, 2011).

Em complemento Spector (2010) ainda afirma que a satisfação no trabalho é atribuída à percepção e o sentimento que os colaboradores têm do ambiente de trabalho, seja em algumas variáveis ou na sua totalidade. Estar satisfeito no trabalho significa gostar do ambiente laboral, e insatisfeito quando não tem prazer no mesmo. No entanto, existem duas abordagens que compreendem a satisfação no trabalho: Abordagem global e a abordagem em facetas. A abordagem global abrange a satisfação no trabalho como um todo. A abordagem em facetas está voltada para as premiações, condições de trabalho, relação com os colegas, etc. Esta última abordagem permite uma completude de satisfação no trabalho, porém, o nível de satisfação é diferente nas mais diversas facetas. Neste sentido, ao mesmo tempo em que o colaborador está insatisfeito com o seu salário, ele pode estar muito satisfeito com o seu superior e com as condições de trabalho.

Para Daubermann (2011) a satisfação no trabalho pode ser entendida como algo que gere uma situação prazerosa. A mesma está ligada com o contentamento dos colaboradores na realização das suas tarefas, de acordo com a personalidade de cada um e do que eles almejam. Especialmente, a satisfação resulta na mistura das crenças, em valores no ambiente de trabalho, agregando saúde e bem estar para os colaboradores.

Além disso, a satisfação no trabalho está associada às tarefas organizacionais, viabilizando uma autonomia para o colaborador desempenhar bem suas atividades diárias. A satisfação ou insatisfação provoca uma ordem no trabalho, sendo classificadas pelos aspectos físico, químico e biológico, condições de higiene e segurança. Então, a satisfação é algo exclusivo do colaborador, onde cada pessoa tem as suas vontades, limitações, e responsabilidades no cumprimento de suas atividades. Assim, somente a pessoa interessada conseguirá visualizar proveito nos aspectos do ambiente de trabalho (GALLO, 2005).

No entanto, a partir do momento que é feito uma apuração do nível de satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho, é possível levantar algumas questões que podem afetar a qualidade de vida pessoal e grupal dos colaboradores. Por meio de estudos existe a facilidade para uma análise mais completa, que possibilita a interpretação perceptiva das pessoas associada ao contexto da organização e do trabalho. A partir deste conhecimento possibilita subsídios para buscar um plano estratégico, a fim de intensificar a satisfação no ambiente laboral (MENEZES, 2014).

Assim sendo, a satisfação de acordo com a qualidade de vida no trabalho, promove bem estar, aumenta a motivação dos colaboradores, auxilia para que estes estejam entusiasmados, empenhados na execução de suas atividades e satisfeitos no ambiente de trabalho. Dessa forma, a qualidade de vida no trabalho vai impactar positivamente em colaboradores mais envolvidos, engajados e interessados com os assuntos organizacionais.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento da pesquisa e compreensão do tema, este estudo foi elaborado através de pesquisas bibliográficas e pesquisa de campo, de cunho pura na abordagem quantitativa-qualitativa para melhor fundamentar o objeto em estudo.

A pesquisa de campo teve sua importância no aprofundamento das questões relevantes do estudo, a fim de proporcionar uma experiência da situação atual encontrada na Instituição Financeira, de acordo com as ações da qualidade de vida no trabalho. Utilizou-se também a pesquisa bibliográfica para a construção do

referencial teórico, elaborados a partir dos registros, análise e organização dos dados bibliográficos, encontrados na forma de livros e artigos científicos. Tais instrumentos ajudaram na busca de fazer a compilação das ideias de conceituados autores do assunto sobre a qualidade de vida, satisfação e motivação no trabalho.

A abordagem quantitativa-qualitativa teve sua significância na completude dos resultados e análises mais consistentes. No entanto, a pesquisa quantitativa foi importante no sentido de mensurar os dados, por meio dos gráficos, de forma objetiva, através de questionário com perguntas fechadas. Já a abordagem qualitativa por meio de sua subjetividade, compreendeu uma análise da entrevista com perguntas abertas, através das interpretações dos aspectos mais pertinentes da pesquisa em questão.

Em se tratando da coleta de dados, realizou-se a aplicação do questionário e entrevista elaborados pelas próprias pesquisadoras. Para os colaboradores foi utilizado o modelo de questionário estruturado, com perguntas fechadas, relativo à percepção dos mesmos sobre o ambiente de trabalho no que concerne à qualidade de vida, motivação e satisfação. Logo, para o gerente foi aderido o uso de entrevista semi estruturada composta por perguntas abertas sobre a qualidade de vida e motivação no trabalho.

A pesquisa de campo aconteceu em uma Instituição Financeira situada na cidade de Anápolis/GO, a mesma possui oito agências na cidade, sendo uma organização de capital aberto. A escolha do local foi pela fácil acessibilidade de conseguir a autorização, e pela carência de pesquisas feitas com esta temática até o momento.

O quadro de pessoal da Instituição Financeira analisada contemplou um quantitativo pela totalidade da população, formado por 12 colaboradores, de modo que, a amostra constou pelo número de 8 colaboradores participantes, de ambos os sexos, todas as faixas etárias, e diversos cargos. A opção dos sujeitos analisados teve como critério a escolha de 67% da população, e o aceite do público alvo na participação da pesquisa. Assim, destes doze colaboradores, 1 respondeu a entrevista, e os demais o questionário.

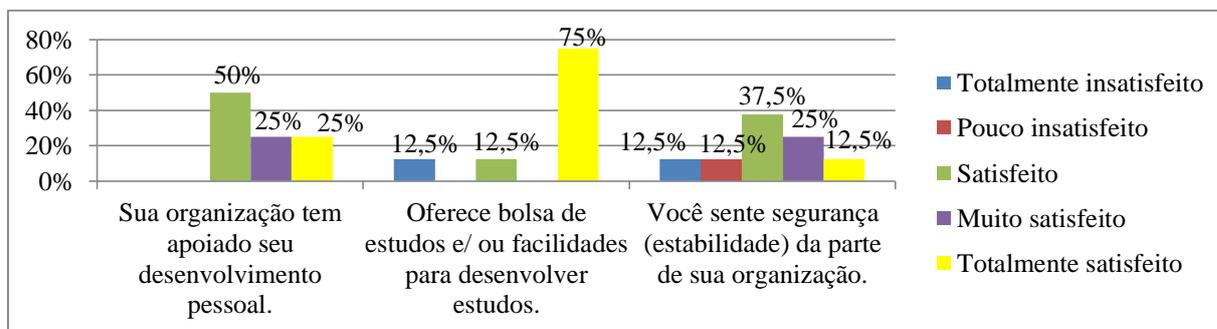
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

O presente tópico analisa as percepções dos colaboradores em uma Instituição Financeira quanto a Qualidade de Vida no Trabalho segundo o Modelo escolhido de Walton, o qual investiga oito categorias. A análise dos resultados da pesquisa foi feita referente a apenas três tópicos: Oportunidade de Crescimento e Segurança, Trabalho e o Espaço Total de Vida e a Relevância Social do Trabalho na Vida. Estes foram os que apresentaram menor índice de satisfação referente às perguntas dos questionários, desta forma, pode estar interferindo negativamente na qualidade de vida no trabalho e também indicar relações de conflitos entre os fatores que seriam considerados ideais para os colaboradores.

Gráfico 1: Oportunidade de Crescimento e Segurança



Fonte: Pesquisadoras (2017).

Os resultados que mais se destacaram forma que uma significativa quantia de 50% dos colaboradores diz estar satisfeitos com o apoio no desenvolvimento pessoal, 75% estão totalmente satisfeitos com o apoio aos estudos e 37,5% estão satisfeitos, 25% muito satisfeitos com a segurança oferecida pela instituição. Mas, no último item, fica notório uma significativa parcela que não sente segurança quanto à estabilidade profissional.

Com relação a resposta do gestor entrevistado, os colaboradores possuem ferramentas que permitem o desenvolvimento pessoal, alegando que a Instituição Financeira investe em programas de estudos e formação.

Na resposta se tratando de estabilidade profissional, o gestor deixou claro que através da entrega de resultados e considerando a meritocracia, os colaboradores tem possibilidade de crescimento profissional e estarão com o emprego garantido.

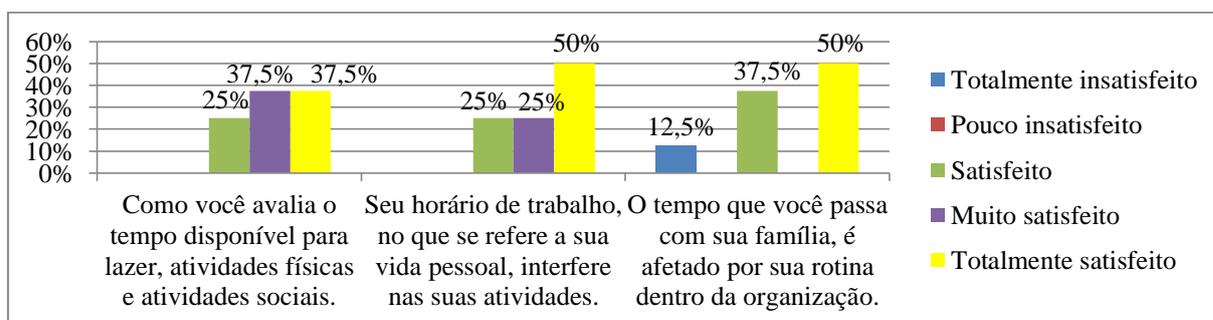
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

Porém, notou-se certo desconforto e receio por parte dos colaboradores ao responder a questão sobre estabilidade na organização.

Percebe-se então que esta organização contribui com a oportunidade de crescimento de seus colaboradores, pois de acordo com Rodrigues (2007) esta categoria de Walton, concentra na diretriz em que o colaborador é beneficiado com o seu crescimento profissional. Através disso, a organização em questão possibilita subsídios para que o mesmo atinja maiores cargos dentro do ambiente organizacional. Assim, para que o colaborador conquiste uma ascensão de cargo é necessário uma formação intelectual, tal exigência impede muitos a fazer carreira na organização.

Gráfico 2: Trabalho e o Espaço Total de Vida



Fonte: Pesquisadoras (2017).

No que se refere aos dados acima teve destaque os seguintes resultados: tempo disponível fora da empresa 37,5% estão totalmente satisfeitos, 37,5 % muito satisfeitos; no quesito horário de trabalho, 50% mostram-se totalmente satisfeitos e na questão sobre se o tempo com a família 50% estão totalmente satisfeitos, mas observou-se uma pequena parcela (12,5%) que dizem totalmente insatisfeitos.

De acordo com Chiavenato (2010) a categoria trabalho e o espaço total de vida é referente ao tempo no trabalho e a vida pessoal do colaborador fora da organização. Neste sentido, é analisado o tempo dedicado com as atividades da organização, para não impactar negativamente na disponibilidade do colaborador nas questões familiar e particular.

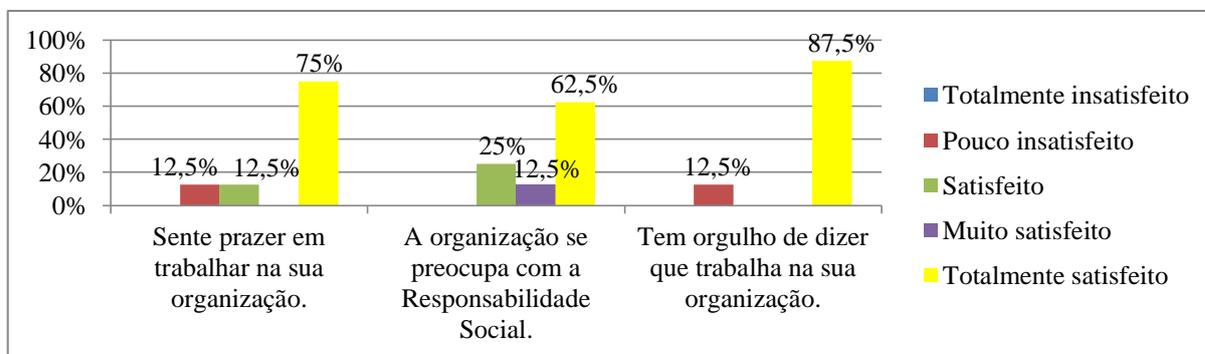
Seguindo o indicador sobre o trabalho e o espaço total de vida verifica-se que os colaboradores estão satisfeitos com o tempo de lazer e horário de trabalho, porém, 12,5% relataram estar totalmente insatisfeitos, pois o tempo com a família é afetado pela rotina estipulado pela instituição. O que contraria a resposta do gestor

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

que alega que seus colaboradores, apesar de terem metas e uma rotina de cobranças possuem liberdade para poder cumprir seus afazeres pessoais.

Gráfico 3: Relevância Social do Trabalho na Vida



Fonte: Pesquisadoras (2017).

Estes resultados demonstram como aspectos relevantes: na categoria relevância social do trabalho na vida no quesito sentir prazer em trabalhar na organização 75% estão totalmente satisfeitos. No item preocupação com a responsabilidade social 62,5% estão totalmente satisfeitos e na questão orgulho de dizer que trabalha na organização 87,5% estão totalmente satisfeitos.

Conforme Robbins (2005) quanto mais os colaboradores estiverem satisfeitos com a organização, maior serão as chances destes falarem bem dela, sendo fortes influências positivas para os outros colaboradores. Desta forma, devido à boa imagem que os colaboradores têm da organização, estes estarão mais empenhados em executar as suas atividades diárias, pois em troca do que a organização oferece vão compensar com um trabalho mais produtivo.

A partir da análise dos indicadores descritos nesta categoria, percebe-se que os resultados foram parcialmente satisfatórios na avaliação da percepção dos colaboradores referente ao orgulho em pertencer à organização, tornando compatível com a resposta do gestor. Para o mesmo todos da equipe possuem valor e capacidade que agregam ao negócio, a fim de contribuir para que os mesmos sintam-se parte da organização.

As respostas dos colaboradores e a do gestor confirmam elevado nível de motivação e satisfação quanto às categorias que o Modelo de Walton propõe, para avaliar a Qualidade de Vida e Motivação no Trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações abertas a mudanças para novos estilos de gestão que querem permanecer e sobressair no mercado de trabalho, que competem cada vez mais por melhores produtos/serviços com alta qualidade, precisam empreender maior relevância para a qualidade de vida no Trabalho. Por meio da aplicação de recursos em melhorar a qualidade de vida no trabalho, a organização adquire um diferencial competitivo. Desta forma, com esta medida a organização vai conseguir motivar mais os colaboradores, elevar a satisfação pessoal e aumentar o grau de interesse deles no trabalho. Assim, os colaboradores serão essenciais para que a organização cresça e eleve a sua qualidade e produtividade (LIMA; JARDIM, 2013).

Acerca do que foi explanado no decorrer deste artigo foi possível entender que a qualidade de vida no trabalho é imprescindível para o ambiente laboral dos colaboradores. A partir do momento que a organização faz investimentos em práticas de melhorias, a tendência é despertar maior interesse dos colaboradores nas questões organizacionais, e contribuir para que os objetivos da organização sejam atingidos.

Devido à alta competitividade entre as organizações, os recursos humanos (pessoas) são fundamentais no processo de desenvolvimento organizacional. Assim, para que esta valorização aconteça, é necessário que a organização adote algumas ações de qualidade de vida no trabalho, para estimular uma maior motivação e satisfação plena dos colaboradores.

Foi possível averiguar a percepção dos colaboradores em decorrência das ações existentes da qualidade de vida no trabalho na Instituição Financeira, tais ações tem um caráter relevante na vida de trabalho dos colaboradores. Assim, estes se mostraram satisfeitos e percebem a importância de serem beneficiados com uma maior qualidade de vida no ambiente laboral.

Entende-se que a qualidade de vida e motivação no trabalho é muito importante para o processo de melhores condições de vida pessoal e profissional dos colaboradores. E através da identificação das categorias da qualidade de vida no trabalho, segundo o Modelo de Walton, foi possível fazer uma relação do nível de satisfação dos colaboradores de acordo com as ações existentes da instituição. Com

isso, a qualidade de vida no trabalho oferece alguns benefícios que auxiliam na motivação dos colaboradores, como: melhores condições de trabalho, benefícios, saúde física e mental, bem estar, valorização, satisfação pessoal e profissional, lazer, desenvolvimento educacional e pessoal, etc.

Embasado nas informações levantadas o resultado da pesquisa foi alcançado, embora uma pequena amostra de colaboradores dizem estar pouco insatisfeitos com o prazer em trabalhar na instituição, com o orgulho que sentem da organização, e da segurança que estes tem em relação a estabilidade. Apesar deste quantitativo não ter sido satisfatório não comprometeu o resultado geral do estudo. Já, referente aos outros resultados todos foram satisfatórios, no qual ficou comprovado que as ações de qualidade de vida no trabalho são necessárias no contexto organizacional. Estas proporcionam maior empenho e estímulo nas tarefas executadas pelos colaboradores, ampliando sua motivação e satisfação no trabalho.

Diante do exposto, conclui-se que a Instituição Financeira adota práticas de Qualidade de Vida no Trabalho e propicia bem estar aos colaboradores, sendo que estes apresentaram estar satisfeitos e motivados com a organização.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Everton Fernando. Programas e Ações em Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade** 6, p. 60-78. Maringá: 2011. Disponível em: http://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/34135/ssoar-interfacehs-2011-1_alves-Programas_e_acoes_em_qualidade.pdf?sequence=1. Acesso em: 20 set. 2017.
- BANOV, Márcia Regina. **Psicologia no Gerenciamento de Pessoas**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.
- BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: Novo Cenário Competitivo**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.
- BITENCOURT, Claudia. **Gestão Contemporânea de Pessoas: Novas Práticas, Conceitos Tradicionais**. Editora Bookman. 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das Organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2005.
- _____. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010.

DAUBERMANN, Daiane Corrêa. **Qualidade de Vida no Trabalho do Enfermeiro da Atenção Básica à Saúde**. 77 f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Enfermagem). Universidade Estadual Paulista, Botucatu: 2011. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/96426/daubermann_dc_me_botfb.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 03 out. 2017.

DINIZ, Luciene Laranjeira. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Estudo em Empresas do Setor Calçadista da Paraíba. 142f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Engenharia da Produção). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa: 2010. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/bitstream/tede/5204/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 15 out. 2017.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Como Medir para Melhorar. Salvador: Editora Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Ana Cássia Mendes. **Satisfação no Trabalho de Docentes de uma Instituição Pública de Ensino Superior**: Reflexos na Qualidade de Vida. 131 f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Enfermagem). Universidade Federal de Goiás, Goiânia: 2011. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tde/711/1/Ana%20Cassia%20Mendes%20Ferreira.pdf>. Acesso em: 11 out. 2017.

GALLO, Cláudia Medeiros Centeno. **Desvelando Fatores que Afetam a Satisfação e a Insatisfação no Trabalho de uma Equipe de Enfermagem**. 214f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Enfermagem). Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande: 2005. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/3542/claudiagallos.pdf?sequence=1>. Acesso em: 04 out. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos Papéis Profissionais. 1ª ed. Editora Atlas, 2007.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GOMES, Roberto Kern. **Motivação e Satisfação no Trabalho em uma Empresa de Alta Tecnologia**: Estudo de Caso. 121 f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Administração). Universidade do Estado de Santa Catarina, Joinville: 2006. Disponível em: <http://tede.udesc.br/bitstream/handle/2120/1/Dissertacao%20Completa%20Roberto%20Kern%20Gomes.pdf>. Acesso em: 09 out. 2017.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde/Doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, vol. 5 nº. 1. Rio de Janeiro: 2000. Disponível em: <http://www>

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Anna Carolina Taham de Alvarenga¹; Nelbelaine Aparecida Rodrigues Alves²; Thais Mendonça Landim de Jesus³; Márcia Sumire Kurogi Diniz⁴

.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-8123200000100013&lang=pt.
Acesso em: 19 set. 2017.

LIMA, Luane Almeida; JARDIM Gardênia Tereza Pereira. **Motivação e Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Análise na Comagro Peças e Serviços LTDA. Revista Ciências Administrativas**, v. 19, n. 1, p. 69-84. Fortaleza: 2013. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38410/motivacao-e-qualidade-de-vida-no-trabalho--uma-analise-na-comagro-pecas-e-servicos-ltda/i/pt-br>. Acesso em: 03 out. 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de Vida no Trabalho: As Pessoas na Organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução de Pesquisas, Amostras e Técnicas de Pesquisas, Elaboração, Análise e Interpretação de Dados**. 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

_____. **Teoria Geral da Administração**. 1ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

MENEZES, Karla Dayanne Nunes Barbosa. **Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho: Percepção dos Profissionais de Enfermagem no Âmbito Hospitalar**. 116 f. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Enfermagem). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa: 2014. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/bitstream/tede/5156/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 11 out. 2017.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**. 2ª ed. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2001.

PAIVA, Simone Bastos. Um Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho do Profissional Contábil da Cidade de João Pessoa. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v. 11, n. 2, p. 1-11, Rio de Janeiro: 2006. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/27295/um-estudo-sobre-a-qualidade-de-vida-no-trabalho-do-profissional-contabil-da-cidade-de-joao-pessoa---pb/i/pt-br>. Acesso em: 03 out. 2017.

POZO, Hamilton; TACHIZAWA, Elio Takeshy. **Qualidade de Vida no Trabalho nas Micro e Pequenas Empresas como Vantagem Competitiva. Reuna**, v. 21, n. 4, p. 81-102, Belo Horizonte: 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/44424/qualidade-de-vida-no-trabalho-nas-micro-e-pequenas-empresas-como-vantagem-competitiva--i/pt-br>. Acesso em: 11 out. 2017.

ROBBINS, Stephen Paul; DECENZO David A. **Fundamentos de Administração: Conceitos Essenciais e Aplicações**. 4ª ed. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2004.

_____. **Comportamento organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1994.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1999.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2007.

SILVA, Ana Carolina Cozza Josende da. **Fatores que Afetam a Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Análise em um Instituto Federal de Ensino**. 119 f. Dissertação de Mestrado (Pós Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria: 2015. Disponível em:

<http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8406/SILVA%2c%20ANA%20CAROLINA%20COZZA%20JOSENDE%20DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 out. 2017.

SOUZA, Edmir Bitencourt de. **Motivação para o Trabalho: Um Estudo de Caso para Operadores da Petrobras Refinaria Presidente Getúlio Vargas**. Dissertação de Mestrado (Pós Graduação em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis: 2001. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/80293/186239.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 03 out. 2017.

SOUZA, Janice Janissek de; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em Contextos Diferenciados de Inovação: Uma Análise Multivariada**.

Read. Revista Eletrônica de Administração, v. 15, n. 2, p. 1-14, Rio Grande do Sul: 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/1446/programas-de-qualidade-de-vida-no-trabalho-em-contextos-diferenciados-de-inovacao--uma-analise-multivariada/i/pt-br>. Acesso em: 03 out. 2017.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 3ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

VIEIRA, Adriane. **Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total**. Florianópolis: Editora Insular, 1996.