

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO NO SETOR EDUCACIONAL

QUALITY OF WORK LIFE: A STUDY IN THE EDUCATIONAL SECTOR

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.069-017>

Fábio Junio Olímpio Cezario

Acadêmico(a) do Mestrado em Ciências da Educação da Instituição Christian Business School. Pós-graduado em Psicologia Cognitivo Comportamental pela FACULESTE; Pós-graduado em Análise do Comportamento Aplicado pela UNIFAHE; Pós-graduado em Saúde Coletiva pela Faculdade IGUAÇU. Graduado em Pedagogia pela Universidade Paulista UNIP; Graduado em Psicologia pela Universidade Estácio de Sá; Graduado em Educação Especial pela Faculdade UNICV
E-mail: nemfabio.cezario@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1557-4159>

Resumo

A qualidade de vida no trabalho compreende o bem-estar físico e psicológico do profissional relacionado com as necessidades básicas e está vinculada com o estresse e a forma de evitá-lo, bem como com a importância da saúde mental e da preocupação com o bem-estar dos colaboradores. Nesse contexto, o objetivo deste estudo é analisar a influência do ambiente de trabalho na qualidade de vida de profissionais do setor educacional, considerando o modelo de Hackman e Oldham (1975). Desenvolveu-se uma pesquisa qualitativa e descritiva, por meio de um roteiro de entrevista semiestruturada. Foram entrevistados sete colaboradores, sendo cinco mulheres e dois homens com faixa etária entre 24 e 41 anos. Os resultados apontam que existem inúmeros pontos negativos para se trabalhar em uma instituição Educacional, como metas abusivas, estresse proveniente do ambiente laboral, doenças psicológicas ou físicas, mas que, mediante a todas essas situações, a organização pesquisada busca zelar pela saúde e bem-estar dos trabalhadores durante o exercício de suas funções. A instituição busca suprir as necessidades básicas dos profissionais, fornecendo a eles uma boa remuneração, benefícios variados como ticket alimentação e refeição, planos de saúde e odontológico e participação nos lucros. A organização possui inúmeros fatores de sucesso que garantem a qualidade de vida dos colaboradores.

Palavras-chave: Ambiente educacional; Estresse; Qualidade de vida no trabalho.

Abstract

Quality of work life encompasses a professional's physical and psychological well-being in relation to basic needs; it is linked to stress and stress-avoidance strategies, as well as to the importance of mental health and concern for employee well-being. In this context, the aim of this study is to analyze the influence of

the work environment on the quality of life of professionals in the education sector, based on the Hackman and Oldham model (1975). A qualitative, descriptive study was conducted using a semi-structured interview guide. Seven employees were interviewed—five women and two men, aged between 24 and 41. The results indicate numerous negative aspects associated with working at an educational institution—such as excessive targets, work-related stress, and psychological or physical ailments—yet show that, despite these challenges, the organization strives to safeguard the health and well-being of its staff while they perform their duties. The institution seeks to meet professionals' basic needs by providing good compensation and various benefits, such as food and meal vouchers, health and dental plans, and profit-sharing. The organization possesses numerous success factors that ensure a high quality of life for its employees.

Keywords: Educational environment; Quality of work life; Stress.

1 INTRODUÇÃO

Durante a evolução da humanidade, o trabalho sempre esteve presente na vida do homem. A administração científica detalhou os estudos sobre o trabalho humano, suas competências e o seu relacionamento. Dando ênfase à tarefa e à busca contínua da eficiência com o foco na redução do tempo de execução das tarefas (Caravantes; Panno; Kloeckner, 2005). Para Macedo (1990), o estudo dos tempos e movimentos dos trabalhadores se desenvolveu com o propósito de alcançar mais eficiência na produção; isso por acreditar que o homem só trabalha por ganhos econômicos, com isso, a ênfase foi dada apenas às tarefas, e o homem ficou em segundo plano no trabalho e isso gerou insatisfação aos trabalhadores.

Desde então, iniciaram diversos estudos sobre a satisfação do homem com o trabalho, dando origem aos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT). O propósito da QVT é melhorar a relação do trabalhador com o trabalho, levando-o a desenvolver o estímulo à motivação e, consequentemente, a um aumento na produtividade, deixando o ambiente mais cômodo para se trabalhar (Boas; Morin, 2017).

De acordo com Pacheco e Carneiro (2017), para a sociedade, o trabalho tem assumido um papel muito importante, agregando um grande valor para os trabalhadores. Afinal, as pessoas passam a maior parte do tempo dentro das empresas. Ressaltam ainda que o século XXI, após grandes modificações, o trabalho bancário foi um dos setores atingidos, fazendo com que, em uma profissão, a imagem de que as atividades realizadas são desgastantes e repetitivas, com a carga excessiva de trabalho, seja frequente — e que o avanço tecnológico, junto ao novo sistema de economia, tem como base modificar esse setor, trazendo consigo elevados índices de doenças ocupacionais.

A concorrência entre as instituições financeiras tem sido instigada para atingir grandes resultados, e com toda essa competição, exigem-se trabalhadores mais eficientes, com múltiplas aptidões, habilidades diversas para a realização de tarefas, relacionamento interpessoal e qualificações constantes. A busca

incessante pelo cumprimento das metas faz com que os gestores inflijam regras e realizem cobranças constantes aos seus subordinados para que atinjam o desempenho esperado pela organização.

Quando se investe em um programa de qualidade de vida no trabalho (QVT), a empresa não está somente propondo motivação e satisfação aos seus funcionários, mas também gerando maior produtividade e engajamento de sua equipe. Para Andrade e Veigas (2012), a qualidade de vida no trabalho está relacionada a um conjunto de ações de uma empresa que tem como intenção implementar melhorias e inovações gerenciais no ambiente de trabalho, visando proporcionar condições adequadas para a realização do trabalho.

Para Rodrigues et al. (2014), a motivação dos funcionários tem papel fundamental dentro da organização, pois funcionários motivados tendem a ter maior desempenho e, com isso, tornam-se mais fáceis de alcançar os propósitos organizacionais. É possível elaborar planos de ações motivacionais para minimizar a possibilidade de doenças ocupacionais, além de aumentar o desempenho dos empregados. A QVT é um processo dentro da gestão de pessoas que busca reduzir o absenteísmo e a rotatividade, oferecendo ao seu funcionário satisfação no trabalho.

Diversos autores estudam o modelo de qualidade de vida do trabalhador dentro das instituições, pois existem preocupações quanto ao bem-estar do funcionário. Nesse contexto, o presente estudo contribuirá para uma análise da QVT de profissionais do ramo bancário e de diferentes segmentos. Colaborando com sugestões que sirvam de base para a tomada de decisões de cada instituição, auxiliando na identificação dos níveis de satisfação e saúde dos colaboradores. Facilitando a gestão de pessoas, propondo melhorias no clima organizacional e contribuindo para o aumento da produtividade.

A qualidade de vida no trabalho está relacionada com o estresse e com a forma de evitá-lo dentro do âmbito organizacional. A busca por satisfação no trabalho, à importância da saúde mental e à preocupação com o bem-estar dos colaboradores são fatores que podem ser observados na organização para evitar o estresse. Nesse contexto, faz-se necessário o seguinte questionamento: Como o ambiente de trabalho influencia a qualidade de vida dos profissionais do setor Educacional?

Diante desse questionamento, o objetivo geral desta pesquisa é analisar a influência do ambiente de trabalho na qualidade de vida de profissionais do setor educacional, segundo o modelo de Hackman e Oldham (1975). Os objetivos específicos consistem em identificar as variáveis que determinam a qualidade de vida na percepção dos entrevistados; verificar as diferenças dessas variáveis conforme o cargo dos pesquisados; e identificar fatores de sucesso que podem ser mantidos e de insucesso que possam ser melhorados na busca pela qualidade de vida dos entrevistados.

O tema desta pesquisa justifica-se por ser de fundamental importância compreender a qualidade de vida dos trabalhadores no contexto organizacional. Contribuindo para a área acadêmica com novas

pesquisas e para a sociedade, uma vez que o trabalho é a atividade por meio da qual o ser humano produz sua própria existência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta pesquisa apresenta a seguinte estrutura: seção um com a introdução do tema, bem como a problematização e os objetivos geral e específicos. A segunda seção aborda o referencial teórico que trata sobre o modelo que busca avaliar a QVT e a motivação dos colaboradores. Os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa são descritos na terceira seção. Na quarta seção apresenta-se a análise dos resultados e, na quinta seção, procedem as considerações finais, seguidas das referências.

2.1 QUALIDADE DE VIDA: CARACTERÍSTICAS E INFLUÊNCIAS

O atual contexto organizacional está em constante evolução, em consequência disso, torna-se cada vez mais competitivo. O século XXI é caracterizado por inúmeras mudanças no cenário político, econômico, social, cultural e tecnológico. Para adaptar-se a essas mudanças, as organizações estão atualizando e investindo em processos de gestão organizacional para se manterem firmes e competidoras no mercado. Os funcionários têm, nesse processo, papel fundamental, pois existe uma pressão para que a eficiência e a eficácia no desempenho das tarefas levem ao alcance das metas e à obtenção de resultados satisfatórios. Dessa forma, a preocupação com o indivíduo no seu ambiente de trabalho está cada vez mais constante nas empresas, por meio de ações que privilegiem a saúde do trabalhador. A qualidade de vida é considerada uma das atividades mais importantes dentro das empresas (Andrade; Veiga, 2012).

Sumire (2008) enfatiza que o estudo dos tempos e movimentos, como meio de alcançar mais eficiência na produção, surgiu com o propósito de promover melhorias aos trabalhadores. Na época dos estudos dos tempos e movimentos, houve uma grande pressão sobre os trabalhadores e ações dos sindicatos visando à melhoria das condições de trabalho.

Para Boas e Morin (2017), o modelo de qualidade de vida (QVT) surgiu na década de 50, na Inglaterra, com a pretensão de analisar a relação do indivíduo com o trabalho e a organização. O principal objetivo era verificar a satisfação do trabalhador. A partir da década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de QVT; foram desenvolvidas novas pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, tendo como foco principal o bem-estar no local de trabalho e nas relações que as pessoas estabelecem com esse ambiente e com outras pessoas.

Silva e Oliveira (2017) afirmam que as relações entre empregado e organização são favorecidas pela compreensão de que os recursos humanos são parte fundamental do processo organizacional. Pode-se dizer que a qualidade de vida é um conjunto de ações e de desenvolvimento humano que a instituição pode proporcionar ao colaborador, dentro e fora do ambiente de trabalho.

De acordo com Silva (2013), ao abordar a qualidade de vida no trabalho, torna-se primordial ressaltar que, nas organizações, o bem-estar dos colaboradores continua sendo apontado como elemento essencial ao funcionamento adequado e competitivo da organização. Diante de tantas mudanças organizacionais nas últimas décadas, as instituições bancárias buscam, cada vez mais, implantar melhorias em seus processos, para promover a satisfação de seus colaboradores. Segundo Sant'Anna e Paschoal (2012), o ambiente organizacional é apenas um fator para promover a satisfação do trabalhador; é essencial promover, junto aos funcionários, benefícios que possam interferir em aspectos como gestão de desempenho, carga de trabalho, suporte material, práticas organizacionais de ascensão e promoção, salários e benefícios.

De acordo com Silva e Ferreira (2013), além do bem-estar no trabalho, existem cinco dimensões da qualidade de vida: salários e benefícios, oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências, condições físicas, segurança no ambiente de trabalho, relacionamento e comunicação entre supervisores e empregados. Essas dimensões são responsáveis por dois indicadores organizacionais: comprometimento organizacional e satisfação no trabalho. As autoras ressaltam que a autonomia na tomada de decisões e o uso das próprias competências e criatividade possibilitam melhor qualidade de vida e bem-estar — sendo essa uma das dimensões em que os colaboradores mais procuram ao ingressar em uma instituição.

Outros fatores relacionados à felicidade do indivíduo no trabalho são definidos pela área de Recursos Humanos (RH), tais como desenvolvimento, treinamento, jornada e condições físicas de trabalho. A cultura organizacional tem papel fundamental nessa questão, uma vez que existem empresas com diversidades; em algumas, há fatores favoráveis e, em outras, desfavoráveis à felicidade do colaborador no trabalho (Sender; Fleck, 2017). Os autores complementam que pessoas precisam de relacionamentos e, portanto, as relações entre colegas de trabalho e gestores devem ser agradáveis; pois, com essa interação, o ambiente de trabalho torna-se propício à qualidade de vida.

Uma organização que não proporciona um ambiente favorável e que não contribui para a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores pode estar sujeita a causar adoecimento no trabalhador. A instituição deve compreender a relação entre trabalho e saúde, pautando-se na vivência do indivíduo: quais atividades ele realiza, com que empenho, e quais condições são proporcionadas para a realização delas. Se o colaborador sofre desgaste físico, mental e emocional e, caso adoeça, pode sofrer acidentes no ambiente de trabalho. Esses fatores estão relacionados à qualidade de vida; se a organização não proporciona um ambiente saudável, ela estará contribuindo para o adoecimento de seus funcionários (Cardoso, 2015).

As condições de trabalho oferecidas aos trabalhadores são fatores limitantes à qualidade de vida no trabalho (QVT), podendo colocar em risco a saúde física, psíquica e a segurança do trabalhador. As organizações, nos últimos tempos, buscam grandes lucros, porém apresentam menores rendimentos e lucros

em razão dos problemas de saúde que afetam seus profissionais. As condições de trabalho e as formas de gestão estão contribuindo para o adoecimento dos trabalhadores (Ferreira; Vasconcelos, 2016).

Com todas essas transformações econômicas nas organizações e na gestão, além de proporcionarem impactos significativos nas condições de trabalho, emprego e salário, podem afetar também a saúde dos trabalhadores. O estresse ocupacional tornou-se uma das principais causas de adoecimento, considerado risco ao bem-estar do trabalhador e afetando diretamente a saúde e a qualidade de vida do profissional. Tendo como consequências o baixo desempenho, a alta rotatividade, o absenteísmo e a violência no local de trabalho (Petarli et al., 2015).

Para Rodrigues, Reis Neto e Gonçalves Filho (2014), a motivação é algo que pode interferir de forma positiva para evitar qualquer doença ocupacional e proporcionar um ambiente saudável para se trabalhar. A motivação é condição interna de cada indivíduo, que persiste em alcançar um determinado objetivo, possibilitando a transformação ou a manutenção de situações. As pessoas motivadas exercem maiores esforços para desempenhar tarefas do que aquelas que não estão motivadas. A qualidade de vida no trabalho procura vários aspectos que podem influenciar o dia a dia do trabalhador, e a motivação é vista como uma forma eficiente de proporcionar bem-estar aos trabalhadores.

2.2 MODELO DE DIMENSÕES BÁSICAS DA TAREFA DE HACKMAN E OLDHAM

Com o aumento das preocupações em torno dos direitos dos trabalhadores e com foco na responsabilidade social das instituições, surgem diversos modelos de dimensões sobre a qualidade de vida no trabalho. Araújo et al. (2015) citam Hackman e Oldham (1975)¹ como referência amplamente utilizada quando se fala de QVT, pois destacam em sua teoria aspectos ligados à motivação interna, à satisfação e ao enriquecimento do cargo com ênfase em estados psicológicos: significância percebida, responsabilidade percebida quanto aos resultados alcançados e conhecimento dos resultados do trabalho.

Hackman e Oldham (1975) foram os pioneiros em quantificar a qualidade de vida. Para mensurar a QVT no trabalho, os pesquisadores criaram um escore denominado potencial motivacional da tarefa. Os estudos de Hackman e Oldham (1975) originaram-se do modelo anterior, proposto por Turner e Lawrence (1965), como citado por Costa et al. (2013)²; o modelo de dimensões da tarefa tem como objetivo levar os trabalhadores a experimentarem significativa satisfação com o trabalho.

Segundo Hackman e Oldham (1975), citado por Marques e Moraes (2004)³, as características das tarefas do indivíduo que viabilizam a satisfação são identificadas por meio da criação de circunstâncias psicológicas. Sendo elas subdivididas em três estados: o primeiro é a relevância percebida — o grau de importância e significado do trabalho para o indivíduo; o segundo é a responsabilidade percebida — o quanto o indivíduo se sente responsável pelo resultado do trabalho que executa; e o terceiro é o conhecimento dos resultados do trabalho — o quanto o indivíduo compreende e conhece seu desempenho

nas tarefas. Ainda segundo os autores, as dimensões das tarefas capazes de criar esses estados psicológicos críticos são: variedade de habilidades na execução de tarefas, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, feedback extrínseco, avaliação de desempenho realizada por terceiros, feedback intrínseco e possibilidade de o próprio indivíduo avaliar seu desempenho inter-relacionando com a relação com colegas, chefias e clientes das instituições.

Costa et al. (2013) complementam que os modelos de dimensões possuem variáveis de resultados pessoais e do trabalho, que fazem referência a sentimentos decorrentes das realizações no trabalho, da produtividade, da satisfação do colaborador, da possibilidade de crescimento, da segurança e do ambiente social. A partir desse modelo, Hackman e Oldham (1975) desenvolveram o Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey). O diagnóstico do trabalho permite a avaliação das características do trabalho, das ações e reações dos trabalhadores em suas atividades e da necessidade de seu desenvolvimento e crescimento (Pedroso et al., 2014).

O modelo proposto por Hackman e Oldham (1974), citado por Costa et al. (2013), é apresentado na Figura 1. De acordo com os autores, os resultados pessoais e do trabalho estão ligados à motivação. A alta motivação interna, a satisfação no trabalho, a satisfação com a produtividade, o baixo absenteísmo e a rotatividade são estados psicológicos críticos presentes no trabalho e estão de acordo com a significância percebida do trabalho. A responsabilidade percebida sobre o desempenho e o conhecimento de como atingir metas são fatores que devem estar presentes para que os resultados sejam alcançados.

Figura 1: Modelo de QVT proposto por Hackman e Oldham

- **Dimensões essenciais do trabalho:** Variedade da tarefa; Identidade da tarefa; Significância da tarefa → Significância percebida do trabalho; Autonomia → Responsabilidade percebida pelos resultados; Feedback → Conhecimento dos resultados do trabalho.
- **Estados psicológicos críticos conectados à Necessidade de crescimento individual.**
- **Resultados pessoais e do trabalho:** Motivação interna; Satisfação geral; Satisfação com a produtividade; Absenteísmo e rotatividade.

Fonte: adaptado de Hackman e Oldham (1975).

Pedroso et al. (2014) discorrem sobre o modelo desenvolvido por Hackman e Oldham (1975)⁴, afirmando que as dimensões básicas têm a intenção de mostrar particularidades, interações e desigualdades no ambiente de trabalho, dando ênfase à satisfação e à motivação dos colaboradores. O autor complementa que a grande vantagem de se implantar esse modelo está justamente na identificação das tarefas, permitindo um diagnóstico mais assertivo para se obter um ambiente adequado à realização das tarefas no dia a dia.

2.3 CARACTERÍSTICAS DO SETOR EDUCACIONAL E SAÚDE MENTAL

Brandão et al. (2013) relatam que as organizações estão em busca de melhor posicionamento no mercado e, para isso, elaboram estratégias com o intuito de melhorar as estratégias de crescimento. As instituições querem, a todo custo, atingir metas; em consequência disso, acabam gerando impactos negativos na economia, nos mercados de trabalho, nas empresas envolvidas e, principalmente, nas pessoas que fazem parte da organização.

No segmento educacional, exigem-se profissionais aptos e eficientes para realizar tarefas com diversas habilidades, com relacionamento interpessoal e qualificações constantes. A busca por melhores resultados e o cumprimento diário de metas fazem com que os gestores pressionem de forma constante; em alguns casos, há ameaças como a perda do emprego ou a "baixa" produtividade (Petarli et al., 2015).

Devido a mudanças mercadológicas e educacionais no Brasil, as instituições educacionais passaram a proporcionar um ambiente não agradável aos colaboradores — um ambiente inseguro, com pressões que geram sofrimento e falta de satisfação. O trabalho, antes fonte de desenvolvimento, tornou-se monótono e vazio para os colaboradores. A melhoria no ambiente de trabalho propiciaria a esses colaboradores um aumento na qualidade de vida organizacional, resultando em melhores atendimentos e na melhor produtividade (Tiecher; Diehl, 2017). De acordo com os autores, há preocupação com o bem-estar dos colaboradores; a qualidade de vida nas organizações depende dos resultados obtidos pelos colaboradores que nelas trabalham.

A relação entre trabalho e saúde é conhecida desde a antiguidade e se intensificou a partir da Revolução Industrial no século XIX, quando se passou a considerar o trabalho como luta e sobrevivência. As relações de saúde e bem-estar dos trabalhadores eram precárias, com jornadas de até 12 a 16 horas diárias (Graziano et al., 2015).

Para compreender o processo de adoecimento no trabalho, é importante entender a relação entre trabalho e saúde. Mapear a vivência do funcionário no dia a dia e identificar suas tarefas é o ponto principal. Reconhecer o que o trabalho representa para o indivíduo, quais atividades realiza, quanto empenho despende e qual ambiente o cerca — físico, mental e emocional — é essencial. A intenção é identificar de que modo o trabalhador está adoecendo e compreender como vivencia o trabalho (Cardoso, 2015).

As transformações ocorridas trouxeram consequências importantes à saúde dos Docentes: condições de trabalho em que se encontram propiciam o aparecimento e o aumento de doenças. Para os Professores, a vida ocupacional é um fator importante; a capacidade de trabalhar é o que contribui para o surgimento de transtornos mentais (Silva; Navarro, 2012).

Silva e Navarro (2012) relatam que sobrecargas de demanda, intensificação do ritmo, redução de postos de trabalho e aumento da pressão e do controle sobre as atividades refletem-se diretamente na saúde dos colaboradores. A existência de inúmeras doenças ocupacionais e transtornos mentais decorrentes do

trabalho bancário é facilmente constatada em diversas instituições. E a cada dia a situação se agrava, devido à insegurança e instabilidade vivenciadas pelos trabalhadores.

O estresse ocupacional tornou-se um dos principais motivos de adoecimento nas instituições educacionais, constituindo-se importante fator de risco ao bem-estar do indivíduo e trazendo sérias consequências à saúde e à qualidade de vida do trabalhador. Tendo como consequências o baixo desempenho, o absenteísmo, a rotatividade e a violência no trabalho (Petarli, 2015).

Stefano e Roik (2006) alegam que a melhor maneira de enfrentar o estresse é manter otimismo e enxergar problemas como desafios possíveis de serem resolvidos no momento certo. As organizações educacionais também podem colaborar no combate ao estresse, estabelecendo metas alcançáveis, melhorando o ambiente e a comunicação organizacional, tomando decisões com a participação dos funcionários, implantando programas de bem-estar e oferecendo reconhecimentos e recompensas adequadas.

O estresse é uma resposta do organismo a agressões e acelera o ritmo de vida; está ligado a maus hábitos e à pressão diária. Os trabalhadores no ambiente educacional sentem-se ameaçados pelas exigências impostas e o organismo reage de modo a demonstrar que as exigências são insuportáveis (Petarli, 2015).

Petarli et al. (2015) ressaltam que o estresse ocupacional está associado a fatores organizacionais: administração, sistema de trabalho, barulho, ventilação, iluminação, autonomia e controle sobre a execução das tarefas e o desenvolvimento da carreira. Diante da diversidade de fatores, elaboram-se planos de ação para propor melhorias e tornar o ambiente de trabalho mais eficiente e favorável.

De acordo com Ferreira e Carvalho (2017), as instituições educacionais compreendem que grandes transformações tecnológicas e organizacionais interferem diretamente na vida dos colaboradores. Essas mudanças, em seu início, podem gerar doenças ocupacionais. Entretanto, as mudanças são necessárias e as organizações buscam identificar potenciais causas e consequências entre ambiente, condições de trabalho e efeitos à saúde do trabalhador, diagnosticando e propondo soluções para o surgimento de doenças relacionadas ao trabalho.

3 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como de campo, descritiva e com abordagem qualitativa. O aspecto fundamental na pesquisa qualitativa é a fala do entrevistado, que traduz a realidade percebida. A abordagem qualitativa traduz-se em subjetivismo, ou seja, busca compreender o fenômeno de forma aprofundada, ressaltando particularidades e o significado atribuído pelos participantes (Figueiredo; Souza, 2011).

A pesquisa descritiva é entendida como a busca por soluções a partir de informações coletadas no cotidiano; processos e atividades são apresentados de modo que se possam analisar as influências do

ambiente empresarial, descrevendo situações organizacionais com a maior precisão possível, estabelecendo relações, conexões e interferências (Michel, 2005).

Realizou-se pesquisa de campo. Na visão de Gil (2008), é o tipo de procedimento técnico que estuda uma realidade específica, por meio da observação de tarefas, do local pesquisado e da coleta de informações e interpretações sobre o que ocorre naquela realidade.

A instituição observada atua no segmento educacional, com mais de noventa colaboradores em Belo Horizontes, Minas Gerais. A unidade de análise consiste em analisar a qualidade de vida dos trabalhadores do setor educacional e de que forma o ambiente de trabalho influencia a qualidade de vida dos profissionais.

Para a coleta de dados, utilizou-se entrevista semiestruturada com sete colaboradores. Segundo Marconi e Lakatos (2010), a entrevista é uma conversa entre o pesquisador e o entrevistado, com perguntas dirigidas ao profissional, permitindo explorar o tema de acordo com a pertinência e o rumo da conversa.

O critério de escolha dos sujeitos foi a acessibilidade. Segundo Vergara (2005), esse critério não tem estatística em comum, mas permite acesso fácil aos participantes. A forma primordial de acesso foi a indicação de colegas de trabalho da pesquisadora, sendo a seleção fundamentada nos colegas de trabalho.

Os dados foram tratados por meio da análise de conteúdo, observando a relação entre teoria e prática e as citações da literatura, acrescentando informações obtidas por meio das entrevistas. Segundo Silva e Fossa (2015, p. 02), a análise de conteúdo é técnica de análise de comunicação que busca interpretar o que foi dito nas entrevistas e observado pelo pesquisador.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Buscando aprofundar o conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho, realizou-se estudo em instituição educacional localizada em Belo Horizonte. Foram entrevistados sete colaboradores: cinco mulheres e dois homens, com faixa etária de 24 a 41 anos.

Os cargos são: Gestor Educacional, Supervisor e 5 Professores do ano iniciais

Para preservar a integridade física e a identidade dos colaboradores, serão identificados por meio de códigos: E1, E2, E3, E4, E5, E6 e E7.

A respeito da qualidade de vida, Sant'Anna e Paschoal (2012) afirmam que a qualidade de vida é um conjunto de condições que contribuem para o bem-estar físico e emocional das pessoas. Silva e Oliveira (2017) afirmam que a qualidade de vida é um conjunto de ações e de desenvolvimento humano que a instituição pode proporcionar ao seu colaborador dentro e fora do ambiente de trabalho. Nesse sentido, a qualidade de vida é observada pelos entrevistados.

[...] é uma forma de avaliar o bem-estar físico e mental de cada um, está relacionado com as necessidades básicas que cada indivíduo tem para sobreviver e ser feliz [...] (E1)

[...] significa poder conciliar a rotina de trabalho com a vida social, tendo tempo para cada coisa [...] (E6)

A qualidade de vida tem a pretensão de analisar a relação do indivíduo com o trabalho e a organização. A qualidade de vida surgiu com o objetivo de verificar a satisfação do trabalhador com o trabalho e propor melhores formas de realização, como foco principal o bem-estar no local de trabalho e nas relações que as pessoas mantêm com esse ambiente e com outras pessoas (Boas; Morin, 2017). Assim, nas falas a seguir, os entrevistados percebem que o ambiente de trabalho tem influência sobre os indivíduos, reforçando as ideias dos autores.

[...] influencia completamente porque aqui passo cerca de 8 horas por dia e tudo o que vivencio aqui me afeta, seja pelo lado positivo ou negativo, dependendo de como for a agitação do dia; existe a possibilidade de ter um dia tranquilo ou estressante [...] (E7)

[...] o ambiente de trabalho tem influência de várias formas: ele acaba afetando o meu modo de vestir, o meu modo de pensar, a minha forma de se comportar e até mesmo o meu grupo de amigos [...] (E3)

[...] o ambiente de trabalho influencia muito o meu psicológico, pois as tarefas realizadas no dia a dia se misturam com o meu emocional e com o meu estado físico. No fim do dia, meu corpo fica exausto como se estivesse corrido uma maratona [...] (E6)

Segundo Hackman e Oldham (1975), citado por Marques e Moraes (2004), um fator viabilizador da satisfação do indivíduo é a relevância percebida — que diz respeito ao grau de importância e ao significado do trabalho para o indivíduo. Para os entrevistados, o significado do seu trabalho pode ser observado de diversas formas:

[...] o trabalho é a minha vida, é a construção do que sou e é a fonte das minhas alegrias e tristezas [...] (E1)

[...] o meu trabalho é muito importante; sinto que ele é o gerador da minha identidade e que sem ele me sinto sem personalidade [...] (E3)

[...] é muito importante, pois aprendo todos os dias algo novo e garanto o sustento meu e de toda a minha família [...] (E4)

[...] o trabalho significa dignidade; é bom trabalhar na área em que me qualifico profissionalmente sempre; sou grata por tudo [...] (E6)

[...] significa tudo porque é algo que lutei para conquistar; sou extremamente grata por tudo o que consegui e me sinto muito feliz por trabalhar nesta instituição [...] (E7)

Essas afirmações vão ao encontro do pensamento de Marques e Moraes (2004), Costa et al. (2013) e Araújo et al. (2015), ao referenciarem sentimentos derivados das realizações no trabalho, da satisfação do colaborador em relação ao seu trabalho, da motivação interna e da satisfação com a produtividade. Esses fatores estão relacionados à significância percebida do trabalho pelos indivíduos.

Diversos fatores contribuem para a qualidade de vida dos colaboradores dentro das instituições. Observa-se, pela percepção dos entrevistados, que esses fatores estão ligados ao bem-estar, conforme os relatos:

[...] o relacionamento interpessoal e o reconhecimento do meu trabalho, a satisfação dos meus clientes são fatores que agregam muito ao meu bem-estar dentro da organização [...] (E6)
[...] um ambiente limpo, equipamentos adequados para o trabalho, que funcionem e um local bem estruturado, gestores preparados, colegas de trabalho dispostos a colaborar para um objetivo comum — são esses itens que interferem no bem-estar e no que é essencial para se estar bem dentro de uma empresa [...] (E1)
[...] o momento de interação com os colegas para promover um clima mais agradável, um ambiente mais leve, com mais parcerias entre todos; esses fatores corroboram para o bem-estar diário e para a satisfação em realizar as atividades [...] (E4)

Assim, observa-se que as falas dos entrevistados afirmam a teoria de Silva e Ferreira (2013): existem cinco dimensões da qualidade de vida que contribuem para a satisfação dos trabalhadores — salários e benefícios, oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências, condições físicas e de segurança no ambiente de trabalho, relacionamento e comunicação entre supervisores e empregados, e relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho.

Devido a grandes mudanças, as organizações estão se atualizando e investindo em processos de gestão organizacionais para se manterem firmes no mercado. A preocupação com o indivíduo no seu ambiente de trabalho está cada vez mais constante nas organizações, por meio de ações que privilegiem a saúde do trabalhador (Andrade; Veiga, 2012).

Sobre as ações realizadas pela organização para promover a qualidade de vida de seus profissionais, observa-se que foram listados alguns fatores positivos como aderência aos horários de trabalho, campanhas motivacionais, premiações e benefícios salariais, dentre outros.

[...] a organização realiza campanhas motivacionais com o objetivo de satisfazer nossas necessidades, distribui benefícios, premiações e realiza confraternizações para todos; eu acredito que o que ela faz deixa o ambiente mais tranquilo para se trabalhar, por mais que existam metas a serem cumpridas [...] (E1)
[...] a organização procura fornecer um ambiente mais agradável, bem estruturado para se trabalhar; benefícios monetários são um ponto que acho favorável na nossa instituição, diferente das outras, pois ela respeita o nosso horário de entrada e saída do trabalho [...] (E6)
[...] a organização se preocupa com o bem-estar dos colaboradores, tanto que realiza uma sugestão a todos os envolvidos desde funcionários até o gerente geral [...] (E7)

Essas afirmações vão ao encontro da teoria de Sander e Fleck (2017), ao relatarem que outros fatos relacionados com a felicidade do indivíduo no trabalho podem estar ligados ao desenvolvimento e ao treinamento, e que a cultura organizacional tem papel fundamental nessa questão. Algumas empresas apresentam diversidades na cultura organizacional, com fatores favoráveis e outros desfavoráveis à qualidade de vida do trabalhador.

Brandão et al. (2013) relatam que as organizações estão em busca de melhor posicionamento no mercado e elaboram estratégias de crescimento. As instituições querem atingir metas a todo custo; em consequência disso, acabam gerando impactos negativos na economia, nos mercados de trabalho e nas

empresas envolvidas. Sabendo que o setor bancário não é diferente, os entrevistados relatam pontos negativos de se trabalhar em uma instituição financeira, confirmando a teoria de Brandão et al. (2013).

[...] uma instituição educacional tende a buscar sempre lucros, e com isso a pressão e as cobranças feitas aos funcionários são enormes, gerando desgaste e estresse em nós profissionais [...] (E1)
[...] um ponto negativo é a responsabilidade de lidar com o aluno. Nessa situação, é necessário ter muita atenção para não ter estresse e cansaço físico e mental [...] (E2)
[...] a cobrança excessiva pelas metas e o mau trato dos clientes conosco deixam o ambiente de trabalho mais estressante [...] (E4)

A busca por melhores resultados e o cumprimento diário de metas fazem com que os gestores pressionem os colaboradores de forma constante para atingir os objetivos. Em alguns casos, há ameaças como a perda do emprego ou a redução de remuneração por "baixa" produtividade (PETARLI et al., 2015).

Apesar das metas excessivas, observa-se que a instituição reconhece e valoriza seus profissionais:

[...] não sei como funciona nas demais instituições, mas na nossa organização existe muita oportunidade de crescimento, reconhecimento pelo desempenho, credibilidade para os funcionários e uma gestão participativa. Os benefícios financeiros também são um ponto positivo [...] (E1)
[...] o que mais me chama a atenção são os benefícios como plano de saúde e odontológico, auxílio-alimentação, salários, bonificações, participação nos lucros e um ambiente acolhedor e propício para o trabalho [...] (E4)

Esses relatos confirmam o que Silva e Ferreira (2013) afirmam: existem cinco dimensões da qualidade de vida que contribuem para a satisfação dos trabalhadores — salários e benefícios, oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências, autonomia na tomada de decisões, condições físicas e de segurança no ambiente de trabalho, e relacionamento interpessoal.

Uma organização que não proporciona um ambiente favorável pode levar ao adoecimento do trabalhador. É necessário compreender as atividades realizadas e as condições oferecidas para a sua execução (Cardoso, 2015).

Vários entrevistados mencionaram algum tipo de desgaste físico ou adoecimento:

[...] o desgaste físico é sentido, há dores nas pernas devido ao uso prolongado de equipamentos e à postura; e a dor nas costas é algo que se sente com frequência [...] (E5)
[...] trabalho há dez anos no colégio e, devido à repetição de movimentos, desenvolvi Lesão por Esforço Repetitivo (LER), mas isso poderia estar relacionado a qualquer outra função [...] (E7)

Mesmo apresentando sinais de adoecimento, os entrevistados demonstram satisfação e gratidão pelo trabalho. Cardoso (2015) reforça que o desgaste físico, mental e emocional pode acarretar doenças e acidentes. A pressão do dia a dia é percebida nos relatos:

[...] a pressão é grande e a cobrança por resultados é alta, o que acaba gerando estresse [...] (E1)

[...] às vezes sinto dores de cabeça, dificuldade de concentração e distúrbios do sono — tudo relacionado ao trabalho [...] (E3)

[...] o fator emocional é muito presente no nosso dia a dia; o estado de ânimo dos clientes interfere diretamente no nosso bem-estar emocional [...] (E7)

Petarli et al. (2015) ressaltam que o estresse ocupacional está associado a fatores organizacionais: administração, sistema de trabalho, ruído, ventilação, iluminação, autonomia, carga de trabalho e perspectiva de crescimento. As transformações no setor bancário trouxeram consequências à saúde dos trabalhadores, com aparecimento de doenças relacionadas ao trabalho (SILVA; NAVARRO, 2012). Os entrevistados relatam:

[...] depressão, síndrome do pânico, estados de estresse extremos — isso tudo decorre da pressão diária e das cobranças por metas e do comportamento dos clientes [...] (E4)

[...] os adoecimentos mais comuns são dores de cabeça e estresse, gerados pelo ambiente de trabalho, pela pressão e pelo comportamento de clientes e colegas [...] (E5)

[...] estresse e esgotamento mental causados pela grande cobrança de metas [...] (E6)

Os relatos confirmam que o estresse tornou-se um dos principais problemas de saúde dos trabalhadores bancários, com consequências diretas à qualidade de vida. O relacionamento entre colegas e gestores, por outro lado, é frequentemente apontado como um ponto positivo:

[...] o relacionamento com colegas e gestores é bom; buscamos respeito e cooperação mútua [...] (E1)

[...] o clima entre a equipe e a gestão é bom; há comunicação e abertura para o diálogo [...] (E6)

[...] a gestão é receptiva a sugestões; quando é necessário corrigir algo, isso é feito de forma respeitosa e construtiva, mantendo a equipe alinhada [...] (E7)

Apesar dos avanços tecnológicos, que deveriam facilitar o trabalho, os entrevistados apontam desafios:

[...] com os aplicativos e canais digitais, os clientes passam a usar menos a agência física, mas isso gera dúvidas e insatisfação, e precisamos resolver tudo remotamente [...] (E3)

[...] as mudanças tecnológicas são constantes e positivas, mas exigem adaptação contínua; lidamos com o atendimento digital e presencial simultaneamente [...] (E7)

[...] os clientes não estão habituados às mudanças e isso gera reclamações e insatisfação [...] (E5)

A instituição exige profissionais com perfil específico:

[...] paciência, tolerância, comprometimento e honestidade são fundamentais [...] (E4)

[...] comunicação, proatividade, persuasão e responsabilidade são essenciais [...] (E6)

[...] comprometimento, agilidade e capacidade de atendimento personalizado [...] (E7)

A pressão por metas e o medo de não cumpri-las geram estresse, mas os entrevistados buscam equilíbrio:

[...] tento separar as pressões profissionais da minha vida pessoal e manter o equilíbrio [...] (E1)

[...] procuro cumprir minhas obrigações dentro de limites razoáveis, sem prejudicar minha saúde [...] (E4)

A satisfação no trabalho está ligada a reconhecimento, oportunidades e benefícios, enquanto as insatisfações referem-se principalmente à cobrança excessiva e ao relacionamento com alguns clientes:

[...] o reconhecimento e os benefícios são gratificantes; a insatisfação reside nas metas excessivas e nas dificuldades com alguns clientes [...] (E5)

[...] elogios, aprendizado e bom clima organizacional geram satisfação; as cobranças e reclamações diárias geram insatisfação [...] (E4)

[...] satisfação vem do relacionamento, das oportunidades e premiações; estresse vem das demandas excessivas [...] (E2)

Costa et al. (2013) complementam que os fatores de satisfação estão ligados ao reconhecimento, ao crescimento, à segurança e ao ambiente social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de analisar a influência do ambiente de trabalho na qualidade de vida de profissionais do setor bancário, com base no modelo de Hackman e Oldham (1975), foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa e descritiva. Por meio de entrevistas com roteiro semiestruturado, participaram sete profissionais — cinco mulheres e dois homens — com faixa etária entre 24 e 41 anos.

A gestão pela qualidade de vida vem se tornando uma das atividades mais importantes dentro das instituições. A necessidade de zelar pela saúde e pelo bem-estar dos trabalhadores durante o exercício de suas funções profissionais é extremamente importante para conciliar os interesses individuais e institucionais, principalmente no setor bancário. O trabalho bancário é considerado imaterial e exige dos trabalhadores competências, habilidades, equilíbrio emocional, comunicação adequada, capacidade de trabalhar em equipe e resiliência diante de pressões e atividades repetitivas e estressantes — fatores que tornam esses profissionais mais vulneráveis a prejuízos na qualidade de vida no trabalho.

Pode-se observar que variáveis determinantes na percepção dos entrevistados sobre a qualidade de vida incluem: um ambiente de trabalho agradável, reconhecimento profissional, oportunidades de crescimento, bom relacionamento interpessoal, gestão transparente e salários e benefícios compatíveis. Na percepção dos entrevistados, existem inúmeros benefícios em se trabalhar na instituição financeira pesquisada, que demonstra saber reconhecer e valorizar seus profissionais.

Em contrapartida, verificou-se que a maioria dos Professores considera a qualidade de vida na instituição adequada, embora existam pontos negativos que precisam ser melhorados — sobretudo a cobrança excessiva pelo cumprimento diário de metas. Ainda assim, mesmo com os sinais de adoecimento e o sofrimento percebido, os entrevistados demonstram gratidão pelo trabalho e reconhecem os benefícios obtidos.

Ficou evidenciado nos relatos que não há diferenças significativas entre as percepções de diferentes cargos quanto à qualidade de vida. Todos compartilham a ideia de que profissionais satisfeitos tendem a executar suas tarefas com maior entusiasmo e dedicação.

Os colaboradores demonstram comprometimento e motivação para superar barreiras e buscar soluções para os desafios do dia a dia.

A pesquisa revelou que a instituição possui diversos fatores de sucesso que garantem a qualidade de vida de seus colaboradores. A instituição busca suprir as necessidades básicas de seus profissionais, oferecendo remuneração compatível, benefícios variados — como auxílio-alimentação, planos de saúde e odontológicos, participação nos lucros —, além de promover um ambiente saudável, reconhecimento e crescimento profissional. Por outro lado, os fatores de insucesso apontados estão ligados à pressão por metas, ao volume diário de cobranças e ao esgotamento físico e emocional que isso provoca. Apesar disso, a percepção geral é que os benefícios superam as insatisfações.

A sobrecarga de demandas, a intensificação do ritmo de produtividade e o aumento da pressão e do controle sobre as atividades refletem-se diretamente na saúde dos colaboradores. A pesquisa identificou inúmeros tipos de adoecimento relacionados ao trabalho, com agravamento progressivo decorrente de insegurança e instabilidade. Embora não tenham sido relatados casos graves, cerca de 80% dos entrevistados mencionam dores lombares e Lesões por Esforço Repetitivo (LER), e reconhecem o estresse como elemento inerente à profissão bancária.

A análise com base no modelo de Hackman e Oldham (1975) confirma que a instituição busca proporcionar satisfação, reconhecimento, oportunidades de crescimento e responsabilidade, e que o ambiente de trabalho é estruturado para favorecer a motivação. Ainda assim, é necessário estar atento aos motivos de insatisfação e buscar soluções preventivas.

Esta pesquisa apresentou limitações: o número reduzido de participantes e a restrição a uma única unidade educacional da rede de ensino impossibilitaram a coleta de dados mais amplos e diversificados.

Sugere-se que, em estudos futuros, outras instituições educacionais — públicas e privadas — sejam incluídas, para possibilitar uma análise mais abrangente e aprofundada sobre a gestão da qualidade de vida no setor.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, P. P.; VEIGA, H. M. S. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. **Psicol. Cienc. Prof.**, vol.32, n.2, pp.304-319, 2012.

ARAÚJO, et al. Avaliação sobre Qualidade de Vida no Trabalho entre os Docentes de Duas Instituições de Ensino Superior: uma Realidade no Estado do Amazonas. **Gestão e Sociedade**, vol. 9, n. 23, p. 961-976, 2015.

BRANDAO, H. P. et al. Gestão de pessoas como fator de sucesso na incorporação da Nossa Caixa pelo Banco do Brasil. **Rev. adm. contemp.**, vol.17, n.5, pp.598-619, 2013.

BESSI, V. G. As Tecnologias de Informação e Comunicação e sua Influência na Vivência Espaço-Temporal de Trabalhadores Bancários. **Cad. EBAPE.BR**, vol.13, n.4, p.776-794, 2015.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. Qualidade de Vida no Trabalho: Um Modelo Sistêmico de Análise. **Revista Administração em Diálogo**, vol. 19, n. 2, p. 62-90, 2017.

CARAVANTES, G. R.; PANNO, C. C.; KLOECKNER, M. C. **Administração: teorias e processos**. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2005.

CARDOSO, A. C. M. O trabalho como determinante do processo saúde-doença. **Tempo soc.**, vol.27, n.1, pp.73-93, 2015.

COSTA, C. A. et al. Qualidade de vida no trabalho, satisfação e motivação do trabalhador no setor de varejo. **Revista de Administração da Unimep**, vol. 11, n. 1, p. 181-198, 2013.

FERREIRA, C. A. A.; VASCONCELOS, F. C. W. Diálogo entre Gestores e Trabalhadores da Saúde Mental sobre Qualidade de Vida no Trabalho: É Possível? **Gestão & Conexões**, v. 5, n. 1, p. 90-120, 2016.

FREITAS, H. M. R.; CUNHA, M. V. M.; MOSCAROLA, J. Aplicação de sistemas de software para auxílio na análise de conteúdo. **Revista de Administração da USP**, Vol. 32, p.97-109, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUEIREDO, A. M.; SOUZA, S. R. G. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

GRAZIANO, G. O. et al. Saúde do Trabalhador: Levantamento e Análise dos Acidentes e Doenças Ocupacionais das Empresas do Setor Industrial de Piracicaba/SP. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, Campo Limpo Paulista, vol. 8, n. 2, p.84-99, 2014.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

MACEDO, D. **Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação do modelo das características da tarefa para uma análise intersetorial no banco do Brasil S.A.** Belo Horizonte: UFMG, 1990.

MARQUES, A. L.; MORAES, L. F. R. Um estudo sobre a percepção de eficácia de treinamento e suas relações com a qualidade. **Revista de Negócios**, vol. 9, n. 3, p. 147-156, 2004.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2º ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., p. 37, 2009.

PACHECO F. A. e CARNEIRO C. A. P. Saúde do Trabalhador: Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Bancários. **Cienc Trab.**, vol.19, n.59, p.128-134, 2017.

PADILHA, V. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trab. educ. saúde**, vol.7, n.3, pp.549-563, 2009.

PEDROSO, B. et al. Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham. **Gest. Prod.**, vol.21, n.2, p.285-301, 2014.

PETARLI, G. B. et al. Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários. **Cad. Saúde Pública**, vol.31, n.4, pp.787-799, 2015.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências Sociais: Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**: Teoria e Prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, p. 76-97, 2013.

RODRIGUES, W. A.; REIS NETO, M. T.; GONCALVES FILHO, C. As influências na motivação para o trabalho em ambientes com metas e recompensas: um estudo no setor público. **Rev. Adm. Pública**, vol.48, n.1, pp.253-273, 2014.

SANT'ANNA, L. L. et al. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. **Rev. adm. contemp.**, vol.16, n.5, pp.744-764, 2012.

SENDER, G.; FLECK, D. As Organizações e a Felicidade no Trabalho: Uma Perspectiva Integrada. **Rev. adm. contemp.**, vol.21, n.6, p.764-787, 2017.

SILVA, A. C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psic. Teor. e Pesq.**, vol.29, n.3, pp.331-339, 2013.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, vol.20, n.2, pp.226-234, 2012.

SILVA, U. L.; OLIVEIRA, Á. F. Qualidade de Vida e Valores nas Organizações: Impactos na Confiança do Empregado. **Psicol. Cienc. Prof.**, vol.37, n.1, pp.7-17, 2017.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati / PR. **Revista Capital Científico – Eletrônica**, vol. 3, n. 1, p. 111-128, 2005.

SUMIRE, M. K. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerais**, Vol. XII, Nº.16, Ano 2008.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários. **Pensamento & Realidade**, vol. 32, n. 1, p. 41-60, 2017.

TORRES, R. R.; RODRIGUES, A. L. Afinal, quantas empresas tem esta cidade? **Rev. adm. contemp.**, vol.14, n.3, p.558-569, 2010.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A., 2005.