

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A PERCEPÇÃO DE BANCÁRIOS SOBRE A EFETIVIDADE DAS REIVINDICAÇÕES DA
GREVE SOBRE OS INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Marcelo dos Santos Camargo

Resumo: A categoria dos bancários é uma das mais expostas às doenças físicas e psíquicas por conta de seu trabalho, tendo como motivo suas condições de trabalho adversas, o assédio moral e a imposição de metas abusivas (SINDIBANCÁRIOS, 2016). Esses fatores afetam diretamente sua qualidade de vida no trabalho. Historicamente uma das formas de manifestação contra esses problemas que ocorrem no setor bancário são as greves. Neste sentido, o objetivo deste estudo consiste em analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo exploratória. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com funcionários de uma agência bancária da cidade de Santana do Livramento, e suas respostas foram analisadas através da comparação com a teoria sobre o tema. Quando questionados sobre qualidade de vida no trabalho constatou-se que suas respostas contemplam os principais itens da pauta das reivindicações da categoria nesta última greve, a saber: segurança, melhores condições de trabalho e fim das metas abusivas, estabelecendo uma relação entre qualidade de vida no trabalho e a greve. Na visão dos bancários entrevistados os fatores que tiveram maiores avanços em razão da greve foram remuneração justa e adequada, boas condições de trabalho, igualdade de oportunidade e observação das leis trabalhistas. Pode-se concluir com o resultado da pesquisa que não há um consenso entre os entrevistados que os indicadores de qualidade de vida no trabalho tenham sido melhorados através das greves, e que suas percepções estão ligadas a fatores como tempo de banco, engajamento com as greves e função que exerce.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho – Greve – Bancários.

Abstract: The bank workers class is one of the most exposed to physical and psychological illnesses due to the work they perform as a result of the adverse working conditions, moral harassment and imposition of abusive goals (SINDIBANCÁRIOS, 2016). These factors directly affect their quality of working life. Historically, one form of manifestation against these problems which occur in the

banking sector are the strikes. In this sense, the purpose of this study is to analyze the bank workers' perception on the effectiveness of the strike claims regarding the indicators of quality of working life in a bank branch. This is a qualitative research, which is primarily exploratory. Semi-structured interviews were conducted with employees of a bank branch in the city of Santana do Livramento, and their responses were analyzed through the comparison with the theory on the subject. When asked about quality of working life, it was found that their answers include the main items on the agenda of the class claims in this latest strike, namely: security, better working conditions and the end abusive goals, establishing a relationship between quality of working life and the strike. In the view of the bank workers surveyed, the factors which have had the greatest advances as a consequence of the strike were fair and adequate remuneration, good working conditions, equality of opportunity and attention to labor laws. By studying the result of the research, it can be concluded that there is no consensus among respondents that indicators of quality of working life have been improved through the strikes, and that their perceptions are linked to factors such as how long the workers have been working at the bank, their engagement with strikes and their posts at the bank.

Key words: quality of working life – strike – bank workers

INTRODUÇÃO

De acordo com Silva et al. (2007), o sistema financeiro Brasileiro passou por um intenso processo de reestruturação no início dos anos 1990, que se estende até os dias de hoje. Nos bancos, em geral, o foco principal foi o trinômio demissões em massa, automação e terceirização, e nos bancos estatais houve também a estagiarização de funções exercidas, originariamente, por bancários. No início da reestruturação, visando à redução de custos, os bancos passaram a investir maciçamente em automação e informática, e posteriormente na redefinição do seu perfil de negócios criando novos produtos e serviços, e na reorganização administrativa como redução de níveis hierárquicos, flexibilização e polivalência de funções. Estes ajustes tiveram um impacto profundo na categoria, gerando acúmulo de funções, sobrecarga de tarefas e jornadas de trabalho extenuantes, além da necessidade de tornarem-se exímios vendedores. Tais mudanças geraram, nas últimas décadas, um aumento sem precedentes de doenças relacionadas ao trabalho e transtornos mentais e comportamentais (SILVA et al., 2007).

De acordo com Schirrmester e Limongi-França (2012), as mudanças pelas quais passam as organizações, os novos desafios dos mercados locais e globais e a flexibilização das relações de trabalho, fizeram com que a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), como demanda de bem-estar, fosse ampliada em várias áreas, especialmente na gestão de pessoas.

Para as autoras, a gestão da QVT em linhas gerais, corresponde a procedimentos em gestão de recursos humanos que visam produtividade saudável, motivação, desenvolvimento humano e bem-estar (SCHIRRMESTER e LIMONGI-FRANÇA, 2012).

1.1 Problemática

Conforme levantamento do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul, a categoria bancária é a mais exposta à doenças físicas e psíquicas por conta do trabalho, e tem como principal motivo a violência de seu cotidiano. Por violência entende-se assédio moral, imposição de metas abusivas, condições de trabalho adversas, entre outras (SINDIBANCÁRIOS, 2016).

O estudo “Medicalização, uso de substâncias e contexto de trabalho em bancários do Rio Grande do Sul”, de Gaviraghi et al. (2016), obteve um resultado extremamente negativo, constatou-se um elevado nível de consumo de medicamentos psiquiátricos (26,3%) e de álcool (40,2%), o que revela uma preocupante situação vivenciada pelos bancários associada a um contexto de trabalho potencializador de mal-estar.

Uma das formas de manifestação contra esses problemas que ocorrem no setor bancário são as greves. A greve dos bancos, de modo geral, é justificada, conforme os bancários, pela baixa remuneração face aos atuais ganhos dos bancos, e as más condições de trabalho, especialmente no que diz respeito às metas abusivas e o assédio moral, e tem como objetivo a reversão desse quadro, com a conquista de melhores condições de trabalho e reposição salarial (SEVERO, 2016).

Diante do exposto, fica evidente a importância de políticas voltadas à QVT em bancos, assim como a mobilização de seus integrantes em busca de melhores condições de trabalho. Essas necessidades serviram de estímulo para este trabalho, que se destina a obter informações a respeito da relação da QVT com as

reivindicações da greve dos bancários. Portanto, este estudo tem como objetivo analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de QVT em uma agência bancária.

1.2 Justificativa

A Qualidade de vida no trabalho é um tema que se mantém atual, e que deve ser tratado com muita atenção pelas Empresas, principalmente pelas Instituições Financeiras, que devido a sua recente reestruturação, a grande concorrência e ao cenário econômico, expõem seus funcionários a grande desgaste mental e físico em busca de atingimento de metas e em jornadas de trabalho exaustivas.

“A Qualidade de Vida no Trabalho é um dos novos desafios para a administração contemporânea. Ela afeta diretamente a vida dos indivíduos e conseqüentemente os resultados das organizações.” (OLIVEIRA et al., 2013, p.148).

De acordo com CHIAVENATO (2009), a qualidade de vida no trabalho afeta a motivação, a adaptabilidade, a criatividade e a vontade de inovar ou aceitar mudanças, que são atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade individual. Ademais proporcionar o bem-estar de seus funcionários e comunidade é uma das responsabilidades sociais da empresa. Conforme Carvalho (2004), a maneira que as pessoas são tratadas na organização pode gerar conseqüências que são refletidas além do ambiente profissional, influenciando sua vida pessoal e familiar, portanto, QVT constitui-se na qualidade de vida de cada um.

Ao longo da história, todas as conquistas obtidas pelos Bancários foram resultados de intensos processos de mobilização, avanços como reposição salarial, melhorias nas condições de trabalho, saúde e segurança foram conquistados através das greves da categoria (FETRAFI-RS, 2016).

Diante disso torna-se relevante este estudo, que busca analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de QVT em uma agência bancária.

1.3 Estrutura do trabalho

O presente artigo está dividido em cinco capítulos:

O primeiro capítulo refere-se à introdução do trabalho, apresentando a problemática, objetivo e a justificativa que demonstram a relevância do mesmo;

O segundo capítulo trata-se do referencial teórico que apresenta as principais teorias a respeito de QVT e informações relevantes sobre a greve dos Bancários;

O terceiro capítulo descreve o percurso metodológico, demonstrando os passos que foram seguidos na execução do trabalho, a classificação da pesquisa de acordo com seu tipo e abordagem, o método escolhido, a técnica de coleta e análise de dados;

O quarto capítulo a apresentação e análise dos resultados e por fim no último capítulo as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Nesta seção serão apresentadas as principais teorias sobre qualidade de vida no trabalho, que serviram de base para o desenvolvimento do estudo que busca analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de QVT em uma agência bancária.

Segundo Oliveira (2010) e Carvalho (2004), problemas relacionados à QVT estão presentes na vida dos trabalhadores desde a Revolução Industrial, o surgimento de fábricas nos grandes centros urbanos fez com que os trabalhadores rurais migrassem para a cidade, as quais não possuíam infraestrutura para atender essa demanda, e os mesmos acabavam em moradias inadequadas, sem condições de higiene e limpeza, as fábricas não ofereciam um ambiente saudável, proliferavam doenças tanto pelas condições insalubres quanto pelo grande esforço físico, ao qual eram submetidos em jornadas de trabalho que chegavam até 18 horas por dia.

Nessa época, diversos movimentos sociais surgiram para reivindicar melhores condições de trabalho e de vida, e protestar contra a exclusão social provocada pelos avanços tecnológicos que desempregavam a mão-de-obra desqualificada. Entretanto, foi durante a Revolução industrial que o trabalho começou a ser valorizado.

De acordo com Carvalho (2004) em virtude da Revolução industrial, devido ao crescimento acelerado e desorganizado das Empresas, e a necessidade de elevar a eficiência e a competência das organizações, começaram a surgir os primeiros trabalhos sobre administração, a Abordagem Clássica da Administração: Administração Científica, de Taylor, ênfase na tarefa e a Teoria Clássica, de Fayol, ênfase nas estruturas, e posteriormente a Teoria das Relações Humanas de Elton Mayo, que desenvolveu estudos sobre o homem e seu comportamento nas organizações. Esses trabalhos serviram de base para estudos sobre o comportamento humano.

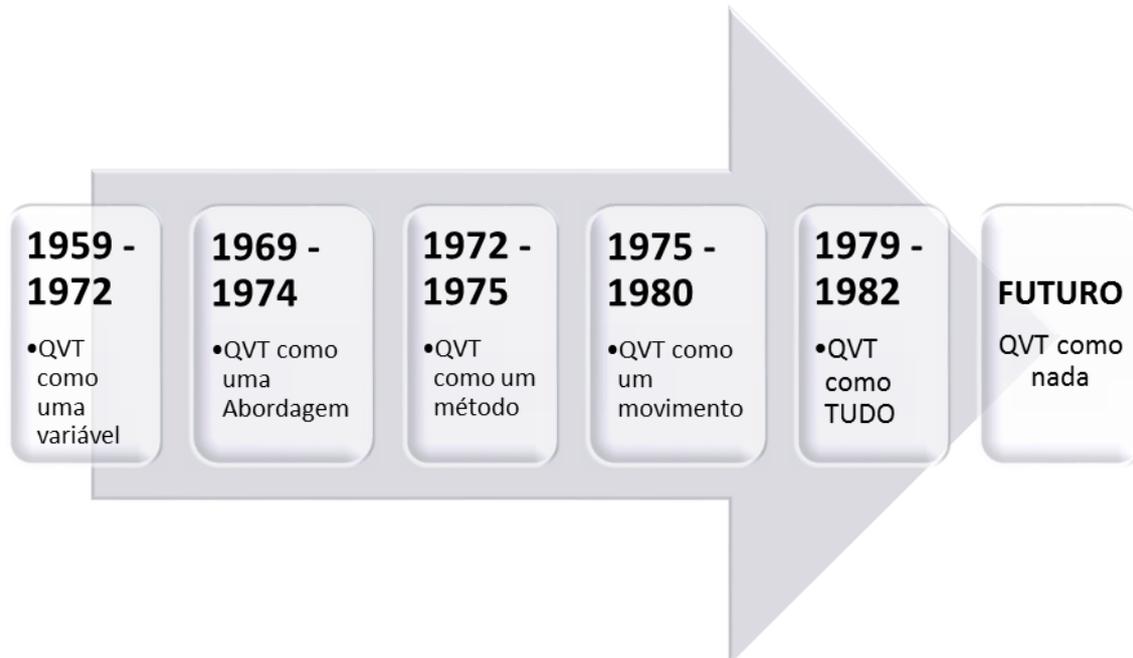
Taylor foi o primeiro a dedicar-se aos estudos do trabalho, valorizando-o, aumentando sua capacidade e produção, porém o operário e o trabalhador intelectual receberam pouca atenção, tornou o trabalho produtivo, mas não o trabalhador realizado. Elton Mayo identificou o homem como um ser econômico, social, com desejos, anseios e necessidades, o que acabou contribuindo, de maneira mais relevante, para os estudos sobre qualidade de vida do trabalhador (CARVALHO, 2004).

Conforme Fernandes (1996), a origem da denominação qualidade de vida no trabalho, QVT, é atribuída, historicamente, a Eric Trist e seus colaboradores, e foi utilizada para designar as experiências baseadas na relação indivíduo-trabalho-organização, seus estudos foram desenvolvidos no Tavistock Institute, em 1950, e tiveram uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, tendo como objetivo tornar a vida do trabalhadores menos penosa, através da análise e reestruturação da tarefa.

Nadler e Lawler, apud Fernandes (1996), conceituaram QVT de acordo com sua evolução no tempo, tal evolução se deu devido a mudanças em relação à forma de pensar sobre as pessoas, trabalho e as organizações.

A figura a seguir, (Figura 1), representa a evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho ao longo dos anos conforme estudos de Nadler e Lawler.

Figura 1 – Evolução do conceito de QVT



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Nadler e Lawler apud Fernandes (1996).

Evolução do conceito de QVT:

- **QVT como uma variável** – Estudos voltados à melhora da QVT, através da observação das reações dos indivíduos com relação ao trabalho, foram levados em consideração indicadores de produtividade, satisfação no trabalho e de saúde mental do indivíduo;
- **QVT como uma abordagem** – Os estudos anteriores avançaram, e o bem-estar do indivíduo foi priorizado, até mesmo, sobre sua produtividade;
- **QVT como um método** – A QVT era vista como um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho tornando o trabalho mais produtivo e satisfatório;
- **QVT como um movimento** – Movimento que tinha como foco a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização, e como ideais a administração participativa e a democracia industrial;
- **QVT como tudo** – Era tratada como “remédio” para quase todos os problemas da organização, como problemas de qualidade, produtividade, reclamações e até de competição estrangeira;
- **QVT como nada** – A QVT passará e ser vista como “modismo” passageiro, no futuro, caso alguns projetos fracassarem.

“Evidentemente, o quadro está desatualizado. O teste da história refutou a concepção de “QVT como nada”, que se tornou muito além de um modismo passageiro. Fazendo um retoque nos estudos de Nadler e Lawler, pode-se conceber, hoje, a “QVT como um direito”, que, ao que tudo indica, é irreversível.” (PILATTI, 2008, P 54).

Conforme Pilatti (2008), QVT resistiu ao passar do tempo tornando-se um direito dos trabalhadores.

De acordo com Walton apud Oliveira et al. (2013), a QVT representa uma forma de resgatar valores humanísticos e ambientais, negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Fernandes (1996, p.45 - 46) conceitua QVT como: “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. De acordo com a autora, trata-se de uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, e contingencial por depender do contexto e da realidade de cada empresa, salienta também que devemos atentar para fatores sociais e psicológicos, e não somente para os físicos, pois, eles também afetam, igualmente, a satisfação dos indivíduos em situação de trabalho, fatores estes que em conjunto com os tecnológicos afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos empregados.

O conceito de QVT, para Chiavenato (2014), implica em um profundo respeito pelas pessoas, afetando atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e agregar valor à organização. Ressalta o autor que a QVT representa o grau em que os funcionários são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de suas experiências no trabalho.

Limongi-França (2007) associa QVT à ética da condição humana, que compreende desde a identificação, controle ou eliminação de riscos ocupacionais no ambiente físico, padrões de relação de trabalho, carga física e mental requerida em cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica de liderança, poder formal e informal, significado do trabalho até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia-a-dia. A satisfação das pessoas e os novos desafios no trabalho têm demandado uma estruturação das atividades de QVT nas organizações, caracterizando uma nova competência e especialização gerencial, a Gestão da qualidade de vida no trabalho, G-QVT, definida como:

“A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização”. (FRANÇA, 2007, p. 167).

Essa nova competência de bem-estar organizacional (BEO) tem quatro focos:

- **No ambiente organizacional:** Clima e política da empresa, espaços gerenciais, produtos e serviços, conceito sólido de QVT;
- **No âmbito do conhecimento:** Administradores com formação acadêmica e extraclasse, com envolvimento em atividades comunitárias;
- **Nos sistemas de informação e tecnologia:** Transformar informação em comunicação efetiva e legítima;

- **No âmbito das interfaces da administração:** Demonstração da presença de fatores de G-QVT: legitimidade das ações de QVT, práticas e valores organizacionais.

Chiavenato (2014) destaca que a falta de QVT em uma organização conduzirá à alienação e à insatisfação do empregado, à má vontade, diminuição da produtividade e a comportamentos contraproducentes como: absenteísmo – faltas e atrasos habituais ao trabalho, turnover – rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical, etc.

Para Oliveira (2010) a ausência de preocupações com QVT, ainda hoje, tem sido responsável pelo encurtamento da vida do trabalhador, o exercício do trabalho, historicamente, é marcado por efeitos negativos sobre a pessoa do trabalhador, física, mental e socialmente.

Apesar de essa afirmação parecer exagero, porém, o trabalho, ao longo do tempo, vem sendo responsável por:

- **Danos físicos** decorrentes de esforço grande e prolongado, doenças profissionais, acidentes, mutilações;
- **Danos psíquicos** decorrentes de esgotamento mental severo, monotonia ou repetitividade extrema, produção de distúrbios mentais;
- **Danos sociais** decorrentes de isolamento por períodos prolongados, relação de trabalho que exija absoluta sujeição a outras pessoas ou participação de conflitos humanos explícitos.

No contexto de prejuízos a saúde devido à falta de QVT, conforme Limongi-França (2007) podemos acrescentar as Desordens Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT) e Lesões por Esforços Repetitivos (LER), doenças causadas por movimentos repetitivos, postura inadequada, utilização de equipamentos impróprios no trabalho, dentre outros fatores.

A literatura sobre qualidade de vida no trabalho apresenta vários modelos de indicadores de QVT, a seguir serão apresentados os principais conforme levantamento bibliográfico.

Para Limongi-França (2007), indicadores para a gestão de QVT são ferramentas de planejamento e decisão que permitam critérios claros, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informações, visibilidade de dados, efeito resultante de determinadas ações, que viabilizem uma maior capacidade estratégica, gerencial, e operacional para questões de QVT, devem ser critérios que possibilitem registro, comparações e avaliações na construção de um modelo de análise.

Chiavenato (2014) destaca que a importância das necessidades humanas depende da cultura de cada indivíduo e de cada organização, desse modo, a QVT não depende apenas de características individuais: necessidades, valores e expectativas, ou situacionais: estrutura da organização, tecnologia, recompensas e políticas internas, mas da atuação sistêmica delas, o que fez com que vários autores apresentassem modelos de QVT.

Ao longo do tempo foram criados vários modelos que identificam fatores determinantes de QVT nas organizações, Fernandes (1996), destaca os modelos de Hackman e Oldham, Westley, Belanger e Walton.

Figura 2 - Modelo de indicadores de QVT de Hackman e Oldham.



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Fernandes (1996).

O modelo de Hackman e Oldham, segundo Fernandes (1996), apoia-se em características objetivas das tarefas realizadas, e pressupõe a influência das dimensões da tarefa nos estados psicológicos críticos do indivíduo determinando os resultados pessoais e de trabalho.

Quadro 1 – Modelo de Indicadores de QVT de Westley.

| Indicador | Conceito | Problemas |
|------------------|---------------------------------------|----------------------|
| 1 – Econômico. | Equidade de remuneração e tratamento. | Injustiça. |
| 2 – Político. | Estabilidade no emprego. | Insegurança. |
| 3 – Psicológico. | Autor realização | Alienação. |
| 4 – Sociológico. | Participação ativa na organização. | Perda de identidade. |

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Fernandes (1996).

Fernandes (1996) destaca que o modelo de Westley aponta quatro indicadores fundamentais para a avaliação da QVT, e os problemas que podem ser causados pela não observância dos mesmos.

Quadro 2 - O modelo de indicadores de QVT de Belanger.

| Variáveis | Descrição |
|---|--|
| 1 – Trabalho em si. | * Criatividade; * Autonomia; * Envolvimento; * Feedback. |
| 2 – Crescimento pessoal e profissional. | * Treinamento * Oportunidade de crescimento; * Relacionamento no trabalho; |
| 3 – Tarefas com significado. | * Tarefas completas; * Responsabilidade aumentada; * Recompensas financeiras ou não. |
| 4 – Funções e estruturas abertas. | * Criatividade; * Transferência de objetivos. |

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Fernandes (1996).

O modelo de Belanger, apresentado por Fernandes (1996), aponta quatro variáveis macros para análise da QVT, que se desdobram em outras de menor potencial, que podem ser usadas nas organizações, para aferir o nível de QVT na organização.

França (1996), em sua tese de doutorado, utilizou a abordagem Biopsicossocial para análise de QVT em empresas de manufaturas de São Paulo.

Essa abordagem parte da premissa que “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida” (LIMONGI-FRANÇA, 2011, p.28), tal conceito, segundo a autora, originou-se da Medicina Psicossomática que sugere uma visão do ser humano como um todo, em oposição a abordagem cartesiana, que o divide em partes, e está fundamentada nas dimensões:

- **Biológicas:** Características físicas inatas e as adquiridas ao longo da vida;
- **Psicológicas:** Formação da personalidade através das experiências afetivas, emocionais, conscientes ou não;
- **Sociais:** Valores, cultura, crença, interações sociais com a família e organizações.

Ao método Biopsicossocial, conforme Schirrmester e Limongi-França (2012), foi acrescentado pela autora a dimensão Organizacional, estabelecido como diferenciador e identificador das demandas de QVT.

- **Fator organizacional:** Imagem da Organização, inovações e tecnologia, ergonomia, políticas e rotinas de RH.

Sendo que ergonomia refere-se a “Uma disciplina científica que visa a compreender as interações entre os seres humanos e outros elementos não humanos de um sistema.” Oliveira (2010, p. 164).

Quadro 3 – Modelo de indicadores de QVT Limongi França.

| Critérios | Foco |
|------------------------|--|
| Organizacionais | Imagem da empresa, treinamento e desenvolvimento, melhoria nos processos e tecnologia, participação em comitês e atendimento às rotinas de pessoal. |
| Biológicos | Controle de riscos ergonômicos e ambientais, convênio médico, oportunidade de realizar ginástica, estado de saúde dos colegas e superiores e atuação da CIPA. |
| Psicológico | Confiança no recrutamento e seleção, formas de avaliação de desempenho, clima de camaradagem, oportunidade de carreira, satisfação com o salário e ausência de interferências na vida pessoal. |
| Sociais | Qualidade dos convênios comerciais, oportunidade de distração, atendimento aos filhos, qualidade da cesta básica, qualidade dos seguros de previdência privada e financiamento de cursos externos. |

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Limongi-França (2012).

O modelo de indicadores acima, (Quadro 3), foi elaborado com base nas “variáveis dependentes”, apresentados em sua tese de doutorado em 1996, que se referem ao grau de satisfação dos funcionários com a gestão organizacional voltada para o bem-estar na organização, objeto deste estudo.

O artigo de Walton, segundo Fernandes (1996), fornece um modelo de análise de experimentos importantes sobre QVT, onde são propostas oito categorias conceituais que são fatores determinantes de QVT, Acrescenta a autora que, embora existam as diferenças individuais como cultura, classe social, educação, personalidade, tais fatores são relevantes, de modo geral, e devem ser bem gerenciados para melhora da QVT.

Quadro 4 – Modelo de indicadores de QVT de Walton.

| CRITÉRIOS | DEFINIÇÕES |
|---|---|
| 1 - Compensação Justa e adequada. - Mensuração da QVT com relação à remuneração recebida. | * Remuneração adequada: que supra suas necessidades; * Equidade interna e externa: igualdade de remuneração dentro da organização e em relação à concorrência. |
| 2 - Condições de trabalho. - Mensuração da QVT com relação às condições do local de trabalho. | * Jornada de trabalho: Número de horas trabalhadas em relação às tarefas desempenhadas; * Carga de trabalho: quantidade de trabalho por turno; * Ambiente físico: boas condições de trabalho, local seguro e saudável; * Material e equipamento: qualidade e quantidade de material. |
| 3 - Uso e desenvolvimento de capacidades. - Mensuração da QVT com relação às oportunidades de aplicação de suas aptidões profissionais. | * Autonomia: liberdade na execução de suas tarefas; * Significado da tarefa: relevância dentro e fora da organização; * Variedade da habilidade: utilização de suas capacidades e habilidades; * Retro informação: avaliação do seu trabalho e ações. |
| 4 - Oportunidade de crescimento e segurança. - Mensuração da QVT com relação às oportunidades de crescimento pessoal de seus empregados e sua segurança no emprego. | * Possibilidade de carreira: oportunidade de avanços na instituição e na carreira; * Crescimento pessoal: Educação continuada possibilitando crescimento pessoal; * Segurança de emprego: possibilidade de manutenção do emprego. |
| 5 – Integração social na organização. - Mensuração da QVT com relação ao grau de integração social existente na instituição. | * Igualdade de oportunidades: oportunidades iguais independente de raça, sexo, crenças, aparências...; * Relacionamento: baseado no respeito, auxílio mútuo, respeito às individualidades. |
| 6 – Constitucionalismo. - Mensuração da QVT com relação ao cumprimento dos direitos trabalhistas. | * Direitos trabalhistas: Observância da legislação; * Privacidade: respeito a privacidade dentro da organização; * Liberdade de expressão: manifestar suas opiniões sem medo de represálias. |
| 7 – Trabalho e espaço total de vida. - Mensuração da QVT com relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. | * Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre compromissos profissionais e convívio familiar; * Horários: Equilíbrio entre horários de trabalho e de convívio familiar. |

| | |
|--|---|
| <p>8 – Relevância social da vida no trabalho. - Mensuração da QVT com relação à percepção do empregado da responsabilidade social e imagem da organização perante a comunidade.</p> | <p>* Imagem da instituição: Orgulho de fazer parte da instituição; * Responsabilidade social da instituição: Preocupação de resolver os problemas da sociedade e de não lhe causar danos; * Responsabilidade social pelos empregados: Valorização e integração do funcionário na instituição.</p> |
|--|---|

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Fernandes (1996).

Conforme visto, existem diversas interpretações e modelos sobre a QVT. O modelo adotado para este trabalho foi o de Walton, pois é o modelo que mais se adequa a proposta deste artigo, que é analisar a QVT em um contexto de greve.

2.2 GREVE DOS BANCÁRIOS

A primeira greve dos Bancários ocorreu em Abril de 1932, declarada pelos funcionários do Banespa, representados pela Associação dos Funcionários de Bancos de São Paulo, fundada em Abril de 1923, que reivindicavam melhorias salariais e das condições sanitárias, os resultados dessa greve foram positivos para a categoria, entretanto, a conquista mais significativa foi a de novembro de 1933, com a redução da jornada de trabalho para seis horas. Em junho 1934, foi deflagrada a primeira greve Nacional da categoria, com a duração de 3 dias, com o objetivo de conquistar 3 direitos: aposentadoria aos 30 anos de serviço e 50 de idade, estabilidade no emprego e criação de caixa única de aposentadoria e pensões, como resultado de sua mobilização, foi criado o IAPB, o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários, que em 1966, sob protesto da categoria foi incorporados aos serviços previdenciários unificados no País (SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO, 2016).

Em 1979, a greve dos Bancários de Porto Alegre, representados pelo Sindicato de Empregados em Estabelecimentos Bancários de Porto Alegre (SEEB/POA), foi o marco para o “novo sindicalismo”, rompendo o silêncio e o imobilismo predominante no movimento sindical após o golpe militar de 1964. Tendo o início no dia 4 de Setembro de 1979, a greve que durou 12 dias, foi duramente reprimida pelo Governo, que no seu 2º dia, decretou sua ilegalidade, a intervenção no sindicato e a prisão de seus representantes, apesar disso os Bancários mantiveram a greve e os piquetes, enquanto isso, a greve se estendia no interior, atingindo 11 municípios. Diante da posição inflexível da Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), e do fracasso na conciliação no Tribunal Regional do Trabalho, no dia 11, os Sindicatos do Interior aceitaram a proposta da FENABAN, que era bem aquém do reivindicado, encerrando a greve, permanecendo apenas Porto Alegre em greve, o que veio a ser considerado um erro, atribuído a inexperiência de seus representantes. Os Banqueiros retiraram as garantias concedidas e o enfraquecido movimento encerrou-se no dia 19, sem garantias de readmissão e sem reajuste salarial, apenas a unificação da data base foi obtida. Apesar do fracasso em relação ao aspecto econômico, a greve de 1979 foi fundamental para a articulação do movimento sindical, salientando a importância da organização dos trabalhadores, que rendeu várias conquistas a essa classe (DA SILVA, 2004).

O processo de negociação dos bancários tem como objetivo encontrar soluções favoráveis tanto aos bancos quanto ao funcionalismo, esse processo ocorre em dois momentos: Na mesa única, onde são discutidas cláusulas gerais, que definem um acordo para bancos públicos e privados, as instituições são

representadas pela Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), e a categoria dos bancários é representada pela Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (CONTEC) e Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro/Central Única dos Trabalhadores (Contraf/CUT), dessa negociação resulta a convenção coletiva de trabalho (CCT); Nas mesas de negociação específicas, dos bancos públicos, a FENABAN sai de cena e as instituições financeiras negociam diretamente com as confederações de trabalhadores, definindo os acordos coletivos de trabalho (ACT), (ANABB, 2016).

As principais reivindicações dos Bancários em 2016: Reajuste salarial – Reposição da inflação mais aumento real; reajuste na Participação nos Lucros e Resultados (PLR); reajuste no vale alimentação e vale refeição; 13º cesta e auxílio-creche/babá; Melhores condições de trabalho com o fim das metas abusivas e do assédio moral que adoecem os bancários; Emprego: fim das demissões, mais contratações, fim da rotatividade e combate às terceirizações e as dispensas imotivadas; Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS); Auxílio-educação: pagamento para graduação e pós; Prevenção contra assaltos e sequestros: permanência de dois vigilantes por andar nas agências e pontos de serviços bancários, conforme legislação. Instalação de portas giratórias com detector de metais na entrada das áreas de autoatendimento e biombos nos caixas. Abertura e fechamento remoto das agências, fim da guarda das chaves por funcionários; Igualdade de oportunidades: fim às discriminações nos salários e na ascensão profissional de mulheres, negros, gays, lésbicas, transsexuais e pessoas com deficiência (PCDs), (CONTRAF-CUT/2016).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a realização desta pesquisa, que teve como objetivo analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária.

Este estudo caracteriza-se como pesquisa exploratória, que conforme Gil (2008), proporciona uma maior familiaridade com o problema, e pode ser feito através de entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado, geralmente assumindo a forma de um estudo de caso.

A abordagem utilizada foi a qualitativa que, segundo Minayo (2010), preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, focando-se na explicação da dinâmica das relações sociais, trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes.

A pesquisa caracteriza-se como estudo de caso que, para Gil (2010), consiste em uma investigação profunda de determinado objeto de estudo resultando em um conhecimento amplo e detalhado do mesmo, aplicado em seu ambiente natural, sem a interferência do investigador, e a coleta de dados pode ser feita através de entrevistas e análise de documentos.

A coleta de dados primários foi feita através de entrevista semiestruturada, elaborada pelo autor, em duas etapas. O roteiro da primeira etapa (apêndice A) consiste em perguntas abertas com o objetivo conhecer a greve na visão dos bancários entrevistados e a qualidade de vida no trabalho em seu local de trabalho. A segunda etapa (Apêndice B) buscava compreender a relação entre a

greve e qualidade de vida no trabalho com questões fechadas, elaboradas com base no modelo de Walton (1973).

A entrevista foi realizada com seis funcionários de uma das agências bancárias de um banco público do interior do Rio Grande do Sul situada em Santana do Livramento. O grupo de respondentes foi selecionado pelos critérios a seguir: dois Delegados Sindicais, dois funcionários que fizeram greve em 2016 e dois funcionários que não fizeram greve neste ano, dentre eles os com mais tempo de banco.

Também foi realizada a coleta de dados secundários para caracterizar o banco público em estudo. Foram consultados documentos internos do banco, bem como o site institucional e os sites dos sindicatos dos bancários.

A análise dos dados foi feita através da comparação das respostas dos entrevistados com a teoria sobre o tema.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir descreveremos o banco público em estudo e o perfil dos entrevistados, e na sequência, as categorias de análise da entrevista – a greve na visão dos bancários entrevistados, qualidade de vida no trabalho na visão dos bancários entrevistados e relação entre a greve e qualidade de vida no trabalho.

4.1 Banco em estudo

Sociedade de economia mista, constituída sob forma de sociedade anônima, seu foco de atuação é a região Sul do Brasil, atua como banco múltiplo nas carteiras: comercial, crédito financiamento e investimento, crédito imobiliário, desenvolvimento, arrendamento mercantil e investimento, possui 531 agências, e 11.588 colaboradores.

O Banco possui duas agências em Santana do Livramento. A agência onde foi realizado o estudo conta com 38 colaboradores, dentre eles dois Delegados sindicais.

Com relação à QVT, o Banco realiza anualmente em suas agências o Programa de Prevenção de Risco Ambientais – PPRA, com o intuito de avaliar a exposição de seus colaboradores a riscos ambientais: agentes físicos, químicos e biológicos; também disponibiliza para suas unidades programas de ginástica laboral, e possui uma Universidade Corporativa, com o objetivo de qualificar seus profissionais, entre outras medidas.

Os funcionários desta agência são filiados ao Sindicato dos Bancários de Santana do Livramento, que acompanha os movimentos grevistas desde sua fundação.

Os dados aqui apresentados foram retirados do site e de resoluções da empresa, que não serão referenciados para manter o sigilo da mesma.

4.2 Perfil dos entrevistados

Todos os entrevistados ocupam o cargo de Escriturário, suas idades variam entre 36 e 60 anos, cinco são do sexo masculino, e um do sexo feminino; três deles possuem nível superior o restante ensino médio. O tempo de banco varia de 5 a 35 anos, dois são Delegados sindicais, os outros são associados do sindicato.

Quadro 5 - Perfil dos entrevistados

| | Cargo | Escolaridade | Tempo de banco | Relação com o Sindicato | Greve 2016 | Afastamento motivo de saúde | Uso de medicação controlada |
|----|--------------|--------------|----------------|-------------------------|------------|-----------------------------|-----------------------------|
| E1 | Escriturário | Superior | 5 anos | Delegado | Sim | Não | Não |
| E2 | Escriturário | Superior | 10 anos | Delegado | Sim | Não | Não |
| E3 | Escriturário | Ensino médio | 34 anos | Sócio | Sim | Não | Não |
| E4 | Escriturário | Ensino médio | 35 anos | Sócio | Sim | Não | Sim |
| E5 | Escriturário | Superior | 31 anos | Sócio | Não | Não | Não |
| E6 | Escriturário | Ensino médio | 27 anos | Sócio | Não | Não | Não |

Fonte: Pesquisa

Quanto à situação de saúde dos entrevistados, que pertencem a uma categoria que está exposta a doenças físicas e psíquicas por conta do trabalho, (SINDIBANCÁRIOS, 2016), apenas um relatou uso de medicamento controlado nos últimos 12 meses, e nenhum se afastou do trabalho, nos últimos 12 meses, por motivos de saúde, o que pode indicar um ambiente saudável de trabalho. A seguir a análise das categorias.

4.3 A greve na visão dos bancários entrevistados

Severo (2016), ressalta que a greve dos Bancários, conforme a categoria, é justificada pela baixa remuneração e pelas más condições de trabalho, e tem como objetivo reivindicar a reversão desse quadro, o que vai ao encontro da opinião dos entrevistados.

Ao definir a greve, todos os entrevistados, inclusive aqueles que não participaram da última greve, concordaram que se trata de uma forma de reivindicar melhor remuneração e melhores condições de trabalho, na opinião de E3 greve é: “[...] *uma maneira de reivindicar melhor salário, melhores condições de trabalho, o único jeito inclusive*”.

Com relação à frequência com que ocorrem as greves, foi constatado que, durante o tempo em que os entrevistados estão no Banco, todos os anos houve a greve da categoria, porém a Agência não aderiu a todos os movimentos paredistas. A respeito da frequência da greve E6 respondeu: “*Praticamente todos os anos, poucos anos não fizemos greve*”.

Dos seis entrevistados, quatro participaram da última greve, tendo como principal motivo o fortalecimento do movimento, para E3: “[...] *quanto mais gente participar da greve, mais forte é o movimento*”. E4 respondeu que participa da greve: “*para engrossar as fileiras da greve, para reivindicar aquilo que está em pauta*”. Os outros dois participantes da entrevista, que não aderiram à greve, sendo esse um dos critérios usados para que fossem entrevistados, demonstram apoio ao movimento, ao contrário do que possa parecer, e justificam sua escolha: um por motivos pessoais, a saber: E5: “*Eu optei por não fazer essas últimas, porque teria que pagar os dias paralisados, e aí eu não tenho mais condições de ficar 8 horas aqui, pela idade*”, e o outro por motivos profissionais, E6: “*Não tinha quem deixar no meu setor, um setor essencial, não poderia ficar vazio, não poderia ficar sem ninguém, por isso eu não saí*”.

Sobre a pauta da última greve, em geral, constatou-se um conhecimento superficial das reivindicações, a principal reivindicação apontada foi aumento salarial, seguido de melhores condições de trabalho. O E2, delegado sindical, foi o que respondeu de forma mais completa sobre a pauta da greve:

E2 - "Especificamente, da empresa que eu trabalho, uma das prioridades era voltar a discutir um plano de carreira, de cargos e salários, e da remuneração, acima da inflação, 5% acima da inflação, melhores condições de trabalho, basicamente isso aí".

Quanto à efetividade da greve, há um consenso entre os entrevistados. A greve é considerada efetiva, embora não contemple 100% de suas reivindicações, traz ganhos à categoria, e é indispensável, o que fica evidente nas respostas a seguir:

E6 - "Acho que sim, se não houvesse greve acho que seria pior".

E1 - "Olha, eu não consideraria que elas são 100% efetivas, mas consideraria que elas são indispensáveis, visto a política, visto a economia como ela está, hoje em dia elas são necessárias, mas elas não são 100% efetivas".

E3 - "A nossa tá mais que provado que sempre dá, basta ver que as empresas ofereceram, esse ano, 6%, e se nós não parássemos, nós estávamos no 6%, ganhamos 8% e mais algumas melhorias".

A greve dos Bancários é um intenso processo de mobilização, que garantiu todas as conquistas da categoria, são exemplos dessas conquistas: reposição salarial, melhorias nas condições de trabalho, saúde e segurança (FETRAFI-RS, 2016).

Fica evidente ao analisarmos a visão dos funcionários entrevistados que os avanços pleiteados com as greves estão muito relacionados com a QVT, a principal reivindicação, citada por todos, remuneração, faz parte do primeiro critério de mensuração de QVT no modelo de Walton (1973), remuneração adequada que supra as necessidades. Melhores condições de trabalho, que também teve destaque nas respostas, atende aos critérios Biológicos, do modelo de Limongi-França (2012), controle de riscos ergonômicos e ambientais, oportunidade de realizar ginástica entre outros.

4.4 Qualidade de vida no trabalho na visão dos bancários entrevistados

QVT corresponde a procedimentos em gestão de recursos humanos que visam produtividade saudável, motivação, desenvolvimento humano e bem-estar (SCHIRRMESTER e LIMONGI-FRANÇA, 2012).

No geral, a qualidade de vida no trabalho, na agência é bem vista, porém os funcionários sempre buscam melhorá-la. conforme E2 as condições de QVT na Agência:

E2 - "Em geral, as condições são boas de instalações, de segurança, condições de trabalho assim que a gente não pode reclamar, tem muita coisa boa comparado..., em geral é boa, o lado negativo que eu destacaria é essa parte de cobrança de resultados por metas, que interfere bastante na saúde".

Apesar da maioria das respostas indicarem uma boa QVT, destaca-se a resposta do E6, que classifica a QVT da Agência como muito ruim, e explica quais são os aspectos negativos:

E6 - "Infraestrutura, horário, saídas à rua para fazer serviços perigosos, a parte interna aqui eu acho muito pouco salutar, a parte interna em termos de tudo... insolação, a agência não foi planejada, a agência não é planejada pra ter uma boa qualidade".

Nota-se, por sua resposta, que sua percepção de QVT está ligada diretamente à função que exerce, o que justifica a divergência de sua opinião com relação aos demais entrevistados.

E6 exerce a função de tesoureiro, trabalha a maior parte do tempo na sala do cofre, ambiente que, por questões de segurança, não possui janelas, entra em horário diferenciado para estar presente no fechamento da agência, abastece os caixas eletrônicos externos, em diversos pontos da cidade, o que o obriga a sair à rua. Portanto estes fatos ligados a sua função justificam suas respostas.

Quanto às ações que a empresa promove para melhorar a QVT, foram citadas melhoras no sistema, reforma da Agência, cursos de qualificação, exames médicos periódicos e ginástica laboral, essa última ação foi descontinuada, e deveria ser retomada. No entanto E5 e E6 não perceberam ações, por parte da empresa para melhorar sua QVT.

Ao serem questionados a respeito da relação entre QVT com a greve, constata-se que há uma forte relação entre a greve e a melhora da QVT, podemos perceber essa relação nas respostas do E2 e E3:

E2 - "Sempre tem, em toda pauta de reivindicações tem alguma coisa relacionada a isso aí né?, Qualidade de vida, melhores condições de trabalho, e todo ano alguma coisa se consegue, não vai suprir tudo mas, cada ano alguma coisa fica acertada na negociação e reflete no dia a dia aqui".

E3 - "A gente reivindica, mas nem sempre se alcança, mas acho que nos conquistamos tanto financeiramente quanto em qualidade de vida na Agência, melhoras por causa da greve".

Porém houve uma divergência quanto à pauta das reivindicações da greve, E6 afirma que o foco principal é o salário, portanto a greve está relacionada à remuneração basicamente.

E6 - "Olha, não vejo assim que tenha sido pedido isso aí, o pessoal tá mais concentrado na parte do salário, manter o salário e tentar ganhar um pouquinho, não vejo assim pedindo assim, diretamente, não, vamos melhorar isso aí".

Com relação aos avanços na QVT em função das greves, observamos que existem diversas opiniões. E1 afirma não saber se houve avanços na QVT em razão da greve ou da conscientização das empresas da necessidade de investir em QVT para melhorar a produtividade dos funcionários:

E1 - "Eu não saberia te dizer, eu acho que, não sei se na realidade o banco como empresa resolveu pensar que tinha que melhorar porque

hoje em dia faz parte da maioria, a maior parte das empresas hoje em dia tem a mentalidade de que tem que melhorar pra fazer o funcionário produzir melhor, ou se foi o resultado direto de greve, não sei até que ponto, qual a proporção de cada item desses na melhoria da qualidade de vida no trabalho".

E2 e E4 concordam que a greve trouxe melhor qualidade de vida no trabalho, porém os avanços não foram significativos, já E3 foi taxativo ao dizer que a greve trouxe melhora na qualidade de vida no trabalho aos bancários.

E3 - "Certamente sim, porque quando eu comecei a trabalhar, nós não tínhamos hora para sair, fim de mês, início de mês, fim de semana, início de semana, 19, 20, 20:30 horas chegamos a sair, e não tinha direito à hora extra, não pagavam nada e tu tinha que trabalhar, graças à greve o pessoal conquistou tudo isso, dá pra ver agora o ponto eletrônico, tudo abaixo de greve."

Já para E5 e E6 a greve não trouxe avanços na qualidade de vida no trabalho.

Ao analisarmos as respostas sobre os avanços na qualidade de vida no trabalho em função da greve, podemos concluir que as mesmas estão relacionadas ao tempo de banco dos entrevistados, que proporcionou vivenciar ou não as mudanças, o que fica evidente ao compararmos a resposta de E1, 5 anos de banco, com a de E3, 34 anos de banco, sobre os avanços da QVT em função da greve. E1 não soube dizer se foi por causa da greve ou por uma preocupação da empresa com a produtividade, enquanto E3 foi taxativo ao dizer que os avanços, inclusive na carga horária, foram conquistados abaixo de greve.

Outro fator relevante que se pode relacionar ao tempo de banco dos entrevistados é o engajamento no movimento grevista, que possibilita ou não um maior contato com a pauta de reivindicações e com os resultados da greve. Podemos constatar essa relação com as respostas de E4, que participa das greves, tem 35 anos de banco, e relata que houve melhoras na QVT devido à greve, já E5, não faz greve, tem 31 anos de banco, e não percebe melhoras em virtude da greve.

Nesta seção, onde as perguntas foram voltadas para a QVT, observamos que as respostas contemplaram os principais itens da pauta das reivindicações da categoria nesta última greve, a saber: segurança, melhores condições de trabalho e fim das metas abusivas, estabelecendo uma relação entre QVT e a greve.

4.5 Relação entre a greve e qualidade de vida no trabalho

Neste tópico são apresentados os resultados da análise da etapa da entrevista com questões fechadas baseado no modelo de Walton (1973), sobre fatores que influenciam a QVT, relacionado às greves vivenciadas pelos entrevistados.

Para cada critério (ver Quadro 4) o funcionário deveria escolher uma alternativa conforme transcrito abaixo:

A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;

- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

O critério **compensação justa e adequada** compõe-se dos seguintes fatores: “remuneração adequada” e “igualdade de remuneração dentro da organização e em relação à concorrência”. As respostas relativas a esse critério, indicam que o fator “remuneração adequada”, já foi pauta de greve e trouxe melhorias classificadas como muito significativas pela metade dos respondentes e pouco significativas pelos demais. Quanto ao fator “igualdade de remuneração dentro da organização e em relação à concorrência”, também foi pauta de greves, trazendo poucas melhorias na perspectiva dos funcionários.

No que se refere ao critério **condições de trabalho**, que abrange os seguintes fatores: “jornada de trabalho compatível com as tarefas” e “boas condições de trabalho, local seguro e saudável”, observa-se que o fator “jornada de trabalho compatível com as tarefas”, apresentou divergência nas respostas, considerando que teve todas as alternativas marcadas pelo menos uma vez, levando a concluir que esse fator pode estar ligado ao setor em que cada funcionário trabalha e às diferentes atribuições dos mesmos, porém, no geral, constata-se que já foi pauta de greve, e trouxe melhorias para a categoria. Em relação ao segundo fator, verifica-se que é mais amplo que os demais, uma vez que comporta várias reivindicações, razão pela qual sempre esteve nas pautas das greves, o que acarretou melhorias significativas para a categoria.

As respostas referentes ao fator “liberdade na execução de suas tarefas”, que pertence ao critério **uso e desenvolvimento de capacidades**, também apresentaram diversos pontos de vista, o que faz presumir que a divergência nas respostas está vinculada à função que cada um exerce. As repostas foram: C, D e E, na mesma proporção.

O critério **oportunidade de crescimento e segurança** é composto pelos fatores: “plano de carreira”, “cursos de qualificação” e “segurança de emprego”. No que tange ao “plano de carreira”, reivindicação presente nas pautas de negociação, apesar de sua importância, teve pouco ou nenhum avanço com as greves, conforme o resultado da pesquisa. A opção "B" teve três escolhas assim como a "C". “Cursos de qualificação” foi considerado um fator já atendido pela empresa, razão pela qual não foi pauta e nem deve ser incluído em futuras reivindicações. Quanto ao fator “Segurança de emprego”, compõe a pauta das negociações, e apesar da empresa estudada ser pública, o que garante uma maior estabilidade aos seus funcionários, as respostas indicam que as melhorias obtidas foram poucas, conclui-se que suas opiniões levam em consideração a possibilidade de uma privatização.

Por conseguinte, ao analisarmos o critério **Integração social na organização** que abrange dois fatores: “igualdade de oportunidade” e “respeito no relacionamento”, observa-se que “igualdade de oportunidade” teve melhorias significativas em virtude das greves. Quanto ao fator “respeito no relacionamento”, fator importante em uma organização, foi constatado que houve avanços.

Entretanto, verificou-se divergências nas respostas em relação ao grau de avanço, dois responderam que houve melhoras significativas e outros dois responderam que houve pouca melhoria nesse fator.

O critério **constitucionalismo**, refere-se aos fatores de “observância da lei trabalhista” e “privacidade e liberdade de expressão”. Quanto à “observância da lei trabalhista”, constata-se pela análise das respostas que foi conquistado com as greves, indicando avanços significativos. Já o fator “privacidade e liberdade de expressão” as respostas demonstram consenso entre os funcionários de que esse fator é bem atendido na empresa estudada, porém há uma divergência quanto a ser uma conquista da greve.

O resultado da pesquisa em relação ao fator “equilíbrio entre compromissos profissionais e convívio familiar”, que pertence ao critério **trabalho e espaço total de vida** demonstrou que este não fez parte da pauta da greve, e não deve ser colocado em reivindicações futuras, pois já é bem atendido pela empresa.

Tangenciam o critério **relevância social da vida no trabalho** os seguintes fatores: “valorização e integração do funcionário na instituição” e “maior atuação da empresa na resolução de problemas da sociedade”. No que se refere à “valorização e integração do funcionário na instituição”, constatou-se que já foi pauta de greve e seus resultados não atenderam a todos os respondentes da mesma maneira, tendo em vista que dois entenderam que houve avanços significativos e dois entenderam que as melhorias não foram significativas. Por último, o fator “maior atuação da empresa na resolução de problemas da sociedade” não foi colocado em pautas de reivindicações, mas os funcionários o consideram importante, sugerindo que deve ser colocado em futuras negociações.

Diante do exposto, constatou-se que praticamente todos os fatores indicadores de QVT de Walton foram mencionados como reivindicações presentes nas pautas das greves. Destacaram-se Remuneração justa e adequada, Boas condições de trabalho, igualdade de oportunidade e observação das leis trabalhistas como os fatores que tiveram avanços significativos em virtude da greve. Porém, analisando as respostas da pesquisa, nenhum dos avanços nesses fatores foi reconhecido de forma unânime entre os funcionários como uma melhoria em razão da greve. Isso demonstra uma coerência entre as respostas do questionário e as entrevistas realizadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de QVT em uma agência bancária. Pode-se dizer que o resultado foi alcançado através das entrevistas, da análise documental e da revisão teórica, tendo em vista que foi possível identificar a percepção de seus funcionários sobre o tema.

Ao analisarmos a greve na visão dos bancários entrevistados, constata-se que existe uma relação evidente entre as reivindicações das greves e a QVT, pois na fala dos entrevistados sobre a greve estavam presentes remuneração e melhores condições de trabalho que são fatores vinculados tanto à greve como aos indicadores de QVT.

A partir da análise da categoria sobre a qualidade de vida no trabalho na visão dos bancários entrevistados começamos a compreender a percepção dos entrevistados sobre a efetividade de suas reivindicações na greve sobre a

QVT. De maneira geral a QVT no Banco pesquisado é considerada boa, porém esses avanços não são atribuídos à greve por todos, portanto, nota-se uma divergência em suas percepções. Tal divergência pode ser explicada pelas diferenças de tempo de banco e pela participação nas greves. Percebem mais efetiva a greve na melhoria dos indicadores de QVT aqueles com maior tempo de banco e com maior envolvimento com a greve. Ademais, a função exercida dentro da empresa influencia diretamente em sua QVT, o que pode prejudicar sua percepção em relação à melhora de seus indicadores de qualidade de vida.

E por último, a relação entre a greve e qualidade de vida no trabalho consolida as conclusões das categorias anteriores, praticamente todos os indicadores de QVT do modelo de Walton foram apontados como pauta de greve, o que reforça a relação entre QVT e as reivindicações da greve, e não houve um consenso quanto à efetividade dos avanços o que demonstra uma diversidade de percepções.

Dentre os indicadores de Walton destacaram-se remuneração justa e adequada, boas condições de trabalho, igualdade de oportunidade e observação das leis trabalhistas como os fatores que tiveram avanços significativos em virtude da greve.

Ao estudarmos a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de QVT, conclui-se que não existe uma uniformidade de opiniões, e que as mesmas são influenciadas por pelo menos três fatores, tempo de banco, participação na greve e função exercida.

Como limitação destaca-se que a pesquisa foi efetuada em uma única agência, o que não representa o banco em sua totalidade, mas sim apenas a agência em estudo. Para estudos futuros sugere-se ampliar o número de agências pesquisadas.

REFERÊNCIAS

ANABB Disponível em:<<http://www.anabb.org.br/mostraPagina.asp?codPagina=40880&codServico=486>>. Acesso em 15 de Outubro de 2016.

CARVALHO, Valter Rodrigues de. Qualidade de vida no trabalho. In: OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. 1 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2004, p. 159-167.

CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho Humano nas Empresas**. 6 ed. São Paulo: Manoele, 2009.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CONTRAF-CUT. Disponível em:<<http://www.contrafcut.org.br/noticias/bancarios-nao-aceitarao-retrocesso-e-reivindicam-proposta-decente-da-fenaban-3258>>. Acesso em: 16 de Outubro de 2016.

DA SILVA, Shirlei Inês Mendes. O discurso do “Novo Sindicalismo” na greve bancária de 1979. **7ª Conferência Brasileira de Folkcomunicação**, 2004.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar**. Salvador: 1 ed. Casa da Qualidade, 1996.

FETRAFI-RS. Disponível em:< <http://fetrafirs.org.br/servicos.php?cod=54>>. Acesso em 14 de Outubro de 2016.

GAVIRAGHI, Daniela et al. Medicalização, uso de substâncias e contexto de trabalho em bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, vol.16 no.1 Brasília, jan-mar 2016, p. 61-72.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas S.A, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho - Esforço Empresarial e Satisfação dos Empregados no Ambiente de Manufaturas com Certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996, 296 f. Tese (Doutorado em Administração)- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996.

_____. **Práticas de recursos humanos. PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 29 ed., 2010.

OLIVEIRA, Marco A. **Comportamento Organizacional para gestão de pessoas: Como agem as empresas e seus gestores**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, R. R.; SILVA, I. B; CASTRO, D. S. P.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos Professores de Ensino Técnico Federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. **Revista de Administração da Unimep**, v. 11, n. 2, p. 143-173, 2013.

PILATTI, Luiz Alberto. Qualidade de vida no trabalho e a teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. In: Roberto Vilarta; Gustavo Luis Gutierrez. (Org.). **Qualidade de vida no ambiente corporativo**. 1 ed. Campinas: IPES Editorial, 2008, v. , p. 51-62

SCHIRRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, p. 283-298, 2012.

SEVERO, Ricardo Gonçalves. Apontamentos sobre a greve de Pelotas/RS e sua compreensão como ritual político. **Revista café com Sociologia**, Espírito Santos, V. 5, p. 11-14, 2016.

SILVA, Luiz Sérgio et al. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 23, n. 12, p. 2949-2958, dez. 2007.

SindBancários. Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região. Disponível em:<<http://www.sindbancarios.org.br/saude/>>. Acesso em: 25 de Maio de 2016.

Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região. Disponível em:<<http://www.spbancarios.com.br/Pagina.aspx?id=173>>. Acesso em: 16 de Outubro de 2016.

APÊNDICE “A” ROTEIRO DA ENTREVISTA

Objetivo: Analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária

Dados gerais

Cargo:

Idade:

Sexo:

Escolaridade:

Tempo de Banco:

É sócio do Sindicato:

Teve algum afastamento do trabalho por motivo de saúde nos últimos 12 meses?

Você usou nos últimos 12 meses ou está usando medicação controlada?

1 - O que é a greve para você?

2 - Durante o tempo que você trabalha no Banco, qual a frequência das greves?

3 – Você participou desta última greve? Você costuma fazer greve? Por quê?

4 - Qual era a pauta dessa greve?

5 – Na sua opinião, acha que as greves são efetivas?

6 – E sobre a qualidade de vida no trabalho, como é a qualidade de vida no trabalho no Banco em que você trabalha?

7 - Quais as ações de qualidade de vida no trabalho promovidas no Banco em que você trabalha?

8 - Na sua opinião, qual a relação da qualidade de vida no trabalho com a greve?

9 - Acha que houve avanços na qualidade de vida no trabalho em função de greves anteriores?

APÊNDICE “B”.

Pesquisa sobre a relação da qualidade de vida no trabalho e a greve

Vocês estão sendo convidados para participar de uma pesquisa para um trabalho de conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Pampa, realizado pelo acadêmico Marcelo Camargo, sob orientação da Prof^a Laura Scherer. O respondente não será identificado em hipótese alguma e os resultados da pesquisa serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

O objetivo da pesquisa é analisar a percepção dos bancários sobre a efetividade das reivindicações da greve sobre os indicadores de qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária

São apresentados abaixo oito critérios e seus respectivos fatores de qualidade de vida no trabalho proposto por Walton (1973). Você deve ler cada critério e marcar a alternativa que mais se aproxima da realidade das greves vivenciadas no seu trabalho:

1 - COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

A) Remuneração adequada.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Igualdade de remuneração dentro da organização e em relação à concorrência.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

2 - CONDIÇÕES DE TRABALHO

A) Jornada de trabalho compatível com as tarefas.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é

bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Boas condições de trabalho, local seguro e saudável.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

3 - USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

A) Liberdade na execução de suas tarefas.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

4 - OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

A) Plano de carreira.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Cursos de qualificação.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

C) Segurança de emprego.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

5 – INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

A) Igualdade de oportunidade.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Respeito no relacionamento.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

6 – CONSTITUCIONALISMO

A) Observância da lei trabalhista.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Privacidade e liberdade de expressão.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

7 – TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

A) Equilíbrio entre compromissos profissionais e convívio familiar.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

8 – RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

A) Valorização e integração do funcionário na instituição.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

B) Maior atuação da empresa na resolução de problemas da sociedade.

- A) Já foi pauta de greve e trouxe melhorias significativas;
- B) Já foi pauta de greve, mas trouxe poucas melhorias significativas;
- C) Já foi pauta de greve, porém não trouxe melhorias significativas;
- D) Ainda não foi pauta de greve, mas considero importante ser colocado como pauta em greves futuras;
- E) Não foi pauta de greve, e não deve ser colocado em pauta, pois esse fator já é bem atendido na empresa em que trabalho.

Dados do bancário:

Fez parte da última greve: ()sim () não

Sindicalizado: ()sim () não

Representante sindical: ()sim () não