

Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: um estudo em agências bancárias públicas e privadas de Cuiabá e Várzea Grande – MT

Carolina Rodrigues Lopes da Silva

Pesquisadora da Universidade Federal de Mato Grosso (Brasil)

carollobes.cr@gmail.com

Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro

Professor da Universidade Federal de Mato Grosso (Brasil)

fmctrigueiro@yahoo.com.br

Danieli Artuzi Pes Backes

Professora da Universidade Federal de Mato Grosso (Brasil)

dani.backes@hotmail.com

Resumo

Com o advento das novas tecnologias e principalmente após da Reestruturação Bancária, iniciada por volta da década de 1980, o trabalho bancário sofreu diversas mudanças. Nesse sentido, o presente estudo tem como objetivo constatar e avaliar as principais variáveis que mais impactam na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos trabalhadores bancários, sejam elas positivas ou negativas, por meio de um estudo quantitativo descritivo, aplicado em 33 funcionários de bancos públicos e privados das cidades de Cuiabá e Várzea Grande – MT sob o modelo teórico de Walton (1973). Os resultados mostram que a percepção de QVT entre os bancários é relativa e varia de indivíduo para indivíduo. Todavia, foi possível constatar pontos positivos como a “compensação justa e adequada”, no que tange aos benefícios oferecidos pela empresa, “integração social”, em destaque a integração pessoal, e “relevância social”, sobretudo o orgulho em exercer a função. Ademais, pontos negativos como “condições de trabalho”, com ênfase nos cuidados de bem-estar físico e mental, e “oportunidades” com foco nas ocorrências das demissões.

Palavras-Chave

QVT; Trabalho bancário; Reestruturação bancária

Quality of life at work in the banking sector: a study in public and private bank branches in Cuiabá and Várzea Grande – MT

Abstract

With the advent of new technologies and especially after the Banking Restructuring, which began around the 1980s, banking work underwent several changes. In this sense, the present study aims to verify and evaluate the main variables that most impact the Quality of Life at Work (QLW) of bank workers, whether positive or negative, through a descriptive quantitative study, applied to 33 employees of public and private banks in the cities of Cuiabá and Várzea Grande – MT under the theoretical model of Walton (1973). The results show that the perception of QLW among bank employees is relative and varies from individual to individual. However, it was possible to verify positive points such as "fair and adequate compensation", regarding the benefits offered by the company, "social integration", highlighting personal integration, and "social relevance", especially the pride in performing the function. In addition, negative points such as "working conditions", with an emphasis on physical and mental well-being, and "opportunities" with a focus on the occurrence of layoffs.

Keywords

QLW; Banking worker; Bank restructuring

Calidad de vida en el trabajo en el sector bancario: un estudio en sucursales de bancos públicos y privados en Cuiabá y Várzea Grande – MT

Resumen

Con el advenimiento de las nuevas tecnologías y especialmente después de la Reestructuración Bancaria, que comenzó alrededor de la década de 1980, el trabajo bancario ha sufrido varios cambios. En ese sentido, el presente estudio tiene como objetivo verificar y evaluar las principales variables que más impactan en la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) de los trabajadores bancarios, ya sea positiva o negativa, a través de un estudio cuantitativo descriptivo, aplicado a 33 empleados de bancos públicos y privados de los municipios de Cuiabá y Várzea Grande – MT bajo el modelo teórico de Walton (1973). Los resultados muestran que la percepción de CVT entre los trabajadores bancarios es relativa y varía de individuo a individuo. Sin embargo, fue posible apreciar puntos positivos como la "remuneración justa y adecuada", en cuanto a los beneficios que ofrece la empresa, la "integración social", con énfasis en la integración personal, y la "relevancia social", en especial el orgullo por ejercer el cargo. función. Además, puntos negativos como "condiciones de trabajo", con énfasis en el bienestar físico y mental, y "oportunidades", con foco en la ocurrencia de despidos.

Palabras clave

CVT; Trabajador bancario; Reestructuración bancaria

Dados para Contato | Contact Details | Detalles de Contacto: Carolina Rodrigues Lopes da Silva - Universidade Federal de Mato Grosso. R. Quarenta e Nove, 2367 - Boa Esperança, Cuiabá - MT, 78060-900, Brasil. **URL:** <https://www.ufmt.br/>.

Recebido em | Received in | Recibido en: 25/07/2023 - **Aprovado em | Approved in | Aprobado en:** 06/08/2025

DOI: <http://dx.doi.org/10.23925/recape.v15i3.62890>

INTRODUÇÃO

Em virtude das diversas mudanças estruturais no setor bancário, e dada a relevância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que conforme Mazo (2020) provoca a sensação de utilidade, pertencimento e dignidade para o indivíduo no exercício de sua atividade laboral, constatou-se a necessidade deste estudo, e seus resultados podem servir de base para a aplicação de melhorias e programas de QVT em agências bancárias.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido muito debatida e defendida frente aos mais diversos setores econômicos. Nos últimos anos, o setor bancário brasileiro vem passando por mudanças estruturais, estratégicas e, sobretudo, financeiras, principalmente após a reestruturação do trabalho. Metas cada vez mais altas, pressão para entrega dos resultados, remuneração não condizente com as atividades desempenhadas, condições de trabalho ruins, são alguns dos entraves enfrentados diariamente pelos profissionais do setor, segundo a literatura (DUARTE, BORIN e ALMEIDA, 2010; MARQUES e GIONGO, 2016; RODRIGUES e MOLLICA, 2017; TIECHER e DIEHL, 2017; MAZO, 2020; FREITAS e CARVALHO, 2020).

O Sindicato dos Bancários de São Paulo (2019) afirma que entre 2009 e 2017 o número de bancários afastados por transtornos mentais cresceu 61% e o total de afastados aumentou em 30%, com base em dados do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Outrossim, a associação ressalta que o número absoluto de trabalhadores adoecidos do segmento bancário pode ser ainda maior, considerando que os dados se referem apenas aos colaboradores que acionaram a Previdência Social, não englobando, dessa forma, os funcionários que não tiveram o benefício concedido.

O presente trabalho tem como objetivo avaliar as principais variáveis que impactam na qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores bancários, sejam elas positivas ou negativas. Este artigo justifica-se sob a perspectiva da preocupação no que se refere à qualidade de vida e bem-estar no trabalho dos profissionais bancários, como também à necessidade de detectar os fatores aos quais relacionam QVT com o desempenho do trabalho bancário e a percepção de seus trabalhadores, podendo, dessa forma, ser profícuo como base para aplicação de melhorias e implantação de programas e medidas de QVT em agências bancárias.

No que tange à sua estrutura, o artigo distribui-se em cinco partes, sendo a primeira esta Introdução. Na segunda, aborda-se o Referencial Teórico, a terceira parte engloba os Procedimentos Metodológicos, a quarta expõe os Resultados e a quinta as Considerações Finais.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conte (2003) define QVT como um programa que busca proporcionar ao trabalhador facilidade e satisfação no desenvolvimento de suas atividades na organização. Conforme Pizzolato, Moura e Silva (2013), a gestão da QVT tem como objetivo principal beneficiar os trabalhadores por meio de um conjunto de ações nas quais busquem a implantação e o desenvolvimento de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e industriais no ambiente de trabalho. Hackman e Oldham (1975) apresentam cinco fatores básicos para percepção da QVT: variedade de habilidades; identidade da tarefa; significância da tarefa; autonomia e *feedback*.

Para Walton (1973), as preocupações entre qualidade da experiência humana no local de trabalho por parte das organizações e a viabilidade destas em mercados mundiais cada vez mais competitivos, provocaram um crescente interesse pela remodelagem da natureza do trabalho, buscando melhorar tanto a produtividade e competitividade das instituições quanto a qualidade de vida de seus colaboradores.

Diante do exposto, o autor define os principais critérios para o exercício da Qualidade de Vida no Trabalho, divididas em oito grandes categorias conceituais, que permeiam desde a remuneração justa e adequada ao trabalho, até a relevância que a prática deste tem para a sociedade:

1. Remuneração adequada e justa: justiça na compensação e remuneração; proporcionalidade entre os salários, com equidade entre os funcionários.
2. Condições de trabalho seguras e saudáveis: jornada de trabalho, saúde ocupacional, salubridade, recursos materiais.
3. Oportunidade imediata de usar e desenvolver capacidades humanas: autonomia, múltiplas habilidades, informação e perspectiva, trabalho como um todo, planejamento.
4. Oportunidade de crescimento: possibilidade de carreira, crescimento pessoal, programa de capacitação.
5. Integração Social: ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade no ambiente de trabalho, grupos de apoio, senso comunitário, troca de informações.
6. Constitucionalismo na Organização do Trabalho: privacidade pessoal, liberdade de expressão, equidade, igualdade perante a lei.
7. Trabalho e espaço total de vida: tempo para lazer e para família, papel balanceado do trabalho.
8. Relevância social do trabalho: valorização do trabalho, imagem e responsabilidade social da

organização.

Dessa forma, os programas de QVT devem ser aplicados com o intuito de diminuir o cansaço e o estresse, objetivando o bem-estar e a satisfação do trabalhador, a fim de que estes sintam-se motivados e valorizados pela organização e, dessa forma, engajados na busca do crescimento individual e da organização como um todo (DUARTE, BORIN e ALMEIDA, 2010).

Atentar-se à QVT, promovendo ações, acompanhando-a e estimulando-a, reflete no clima organizacional, na produtividade, o que também impacta o retorno financeiro e a imagem institucional. Quanto melhor a QVT do trabalhador, maior é a satisfação, o comprometimento e o desempenho no trabalho. Em situação inversa, na ausência ou insuficiência de QVT, corre-se um risco maior do de aparecimento de doenças ocupacionais, desmotivação, perda de satisfação e rendimento, prejudicando o funcionário e a organização, além de impactar nos relacionamentos do funcionário com a família e sociedade (TIECHER e DIEHL, 2017, p. 57).

Azevedo, Nery e Cardoso (2017) apontam que o trabalho de alta exigência repercute negativamente na saúde dos trabalhadores, na medida em que a insatisfação com a QVT se mostra presente nos profissionais de enfermagem, nos quais percebem altas demandas durante o labor e pouco controle sobre as atividades desempenhadas. Já Lírio, Severo e Guimarães (2018) revelam que a maioria dos colaboradores notam a QVT quando a empresa proporciona um ambiente de trabalho agradável para seus funcionários.

1.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO BANCÁRIO

A literatura acerca da Qualidade de Vida no Trabalho Bancário aborda vários estudos relacionados à temática, tais como a saúde e o bem-estar dos trabalhadores no exercício de suas atividades laborais, sentimento de valorização por parte da organização, remuneração condizente aos serviços prestados, dentre uma gama de outras variantes.

Rodrigues e Mollica (2017) apontam que o segmento econômico bancário vem sofrendo diversas modificações do cenário mundial, implicando assim, no aumento das exigências físicas e mentais de seus trabalhadores. Para Mazo (2020), durante o século XX, o setor bancário brasileiro passou por grandes transformações legais e estruturais, com ênfase na década de 1990 devido a entrada de instituições financeiras estrangeiras no país e a internacionalização dos bancos brasileiros.

A necessidade de serviços cada vez mais personalizados para os clientes, fez com que fossem exigidos dos bancários novas competências e habilidades para a agregação de valor nas atividades desempenhadas. Os novos modelos de gestão implantados no trabalho bancário contribuíram na

criação de novas formas de execução do trabalho e modo de vida dos trabalhadores, sendo exigido flexibilidade, adaptabilidade, participação requalificação profissional constante, autonomia e bons relacionamentos (MAZO, 2020).

Rodrigues e Mollica (2017) elucidam alguns indicadores de desgaste à saúde mental, tais quais: nervosismo, estresse, desgaste mental, ansiedade, tensão, fadiga, cansaço, desestímulo, desespero e depressão. Seguidos eventualmente por distúrbio do sono, perda de apetite, e até dificuldade em “desligar-se” as atividades laborais em momentos de lazer. Marques e Giongo (2016) constataram que variáveis como insegurança, pressões de superiores, assédio moral e lesões por esforços repetitivos são alguns dos principais fatores atuantes no sofrimento da categoria profissional bancária.

É perceptível que variáveis como o ritmo de trabalho, pressões por metas e os demais elementos que provocam o estresse no exercício das atividades neste segmento são agravados mediante a precária organização e relação de trabalho, corroborando, assim, no adoecimento físico e mental dos bancário (MARQUES e GIONGO, 2016). Estudos como o de Barcelos e Freitas (2013), no qual propuseram avaliar a QVT no setor bancário, classificam como “ruim” a percepção dos trabalhadores em relação a qualidade de vida no desenvolvimento de suas atividades.

Os resultados do estudo de Duarte, Borin e Almeida (2010), que avaliou a implementação de um programa de QVT em uma agência bancária, demonstraram que o programa diminuiu em aproximadamente 30% os níveis de estresse e de cansaço de seus colaboradores, indicando assim, uma influência positiva.

Tiecher e Diehl (2017) apontam um aumento da preocupação no que se refere à QVT dos trabalhadores bancários, uma vez que a competição entre as instituições financeiras está cada vez maior, exigindo trabalhadores mais eficientes e com múltiplas aptidões. A infundável busca pelo atingimento de metas faz com que os gestores imponham pressão sobre seus subordinados sob a forma cobranças constantes e até de ameaças de desemprego (JACQUES e AMAZARRAY, 2006). Por conseguinte, na intenção de manter seus empregos, os funcionários abdicam, muitas vezes, de seu tempo livre para que possam atingir os resultados impostos pela organização (TIECHER e DIEHL, 2017). Mazo (2020) salienta que os requisitos mínimos de qualidade de vida no trabalho bancário são estipulados, garantidos e firmados nas convenções coletivas de trabalho acordado com o sindicato que representa a categoria.

Nesse sentido, Tiecher e Diehl (2017) evidenciam que os colaboradores bancários possuem maior descontentamento no que se refere a “compensação justa e adequada”, uma das categorias proposta no modelo de Walton (1973), e consideram que melhores investimentos relacionados a benefícios e remuneração, com observância na equidade salarial da classe, podem ser necessários para uma maior percepção da Qualidade de Vida no Trabalho. Para Lucena (2005), o trabalhador

bancário avalia sua situação econômica como razoável, embora a categoria tenha sofrido perdas salariais.

Outro ponto destacado por Tiecher e Diehl (2017) diz respeito as “condições de trabalho”, na qual relaciona questões como a falta de conforto no ambiente físico da agência e a jornada de trabalho inapropriada para a quantidade de tarefas a serem executadas. É perceptível que o adoecimento físico e mental dos trabalhadores de natureza bancária é intensificado pela precária organização e relação de trabalho (MARQUES e GIONGO, 2016).

Em contrapartida, Silva e Menezes (2019) demonstram que os colaboradores das agências pertencentes à amostra da pesquisa desenvolvida com base no modelo de Walton (1973), definem como satisfatório o nível de QVT, atestando, dessa forma, a preocupação por parte da instituição financeira em relação aos seus funcionários em mantê-los satisfeitos com o ambiente laboral, podendo refletir no modelo de gestão por ela adotado.

De maneira geral, a QVT bancário deve ser observada cautelosamente por seus gestores responsáveis, a fim de constatarem as necessidades e descontentamento de seus funcionários, priorizando a melhoria da satisfação e da qualidade do trabalho destes. Lucena (2005) afirma haver relação entre o ambiente de trabalho e o bem-estar psicológico dos bancários, observando uma tendência à depressão desses colaboradores, e destaca que os resultados vão de encontro com outros estudos realizados com a mesma categoria profissional. Em relação ao bem-estar psicológico, no que se refere à autonomia, aspiração e competência, os trabalhadores bancários se mostraram satisfeitos nesse ponto, sendo possível notar que possuem domínio sobre suas tarefas e interesse no crescimento profissional.

1.3. REESTRUTURAÇÃO BANCÁRIA

Zimmermann (2017) assegura que o processo de reestruturação produtiva no Brasil se iniciou de forma lenta no decorrer dos anos de 1980, contudo ganha mais força a partir de 1990, enquanto em outros países já se desenvolvia a partir da década de 1970.

O trabalho bancário e o papel dos próprios bancos no Brasil sofreram diversas modificações e transformações no decorrer dos anos, devido aos avanços tecnológicos e as mudanças na forma de gestão. Entre as décadas de 1930 e início de 1960, as operações bancárias que se limitavam em depósitos e operações de crédito se intensificaram devido às mudanças econômicas, políticas, e ao desenvolvimento da industrialização. Nesse sentido, iniciou-se a aquisição de máquinas nas agências bancárias (BARBARINI, 2001).

Mazo (2020) aponta que reestruturação bancária diminuiu equipes de trabalho, aumentou as exigências no que se refere à qualificação dos profissionais, polivalência e flexibilidade, culminando, dessa forma, na ampliação da produtividade e lucratividade do setor econômico.

Grisci et. al. (2006) defendem que, dado esse processo de reestruturação produtiva, o setor bancário indica o desenvolvimento de uma nova ordem do processo de trabalho relacionada às inovações tecnológicas e mudanças organizacionais, que buscam a maximização dos recursos disponíveis e o aumento da produtividade humana, de modo a requerer novas qualificações por parte dos profissionais.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa refere-se a um estudo descritivo e de natureza quantitativa (GIL, 2002). Gerhardt e Silveira (2009) apontam que o objeto de pesquisa são os fatos nos quais a pesquisa questiona, que no referido artigo é a qualidade de vida no trabalho bancário. Assim sendo, pode-se definir como objeto de estudo deste artigo as agências bancárias (de diferentes bancos) públicas e privadas situadas no município de Cuiabá – MT.

No que se refere ao sujeito de pesquisa, estes são definidos como as pessoas ou grupo de pessoas que auxiliarão o pesquisador no estudo, através da participação e disponibilização das informações necessárias para sua elaboração (VERGARA, 2005). A amostra foi do tipo **não-probabilística**, por conveniência, uma vez que utilizou-se a amostra disponível no momento da pesquisa (LAKATOS e MARCONI, 2012), não podendo, portanto, generalizar os resultados para o universo total de trabalhadores bancários da região selecionada. Foram pesquisados 39 profissionais do segmento, sendo excluídos 6 participações por não atenderem ao requisito de localização, totalizando, dessa forma, 33 respostas de trabalhadores bancários das cidades de Cuiabá e Várzea Grande.

Dessa forma, a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho baseado no modelo de Walton (1973), contendo algumas adaptações para a pesquisa. É constituído por dois blocos de perguntas: o primeiro se refere ao perfil socioeconômico e demográfico dos entrevistados, no qual foram elaboradas 12 questões, sendo excluídas 4, culminando em 8 questões totais; o segundo, por sua vez, é formado por 38 perguntas segundo o modelo teórico anteriormente citado.

O modelo de Walton é composto por oito grandes categorias conceituais nas quais englobam diversas subcategorias referentes à QVT: 1) remuneração justa e adequada 2) condições de trabalho; 3) uso das capacidades; 4) oportunidades; 5) integração social; 6) constitucionalismo

(respeito às leis); 7) espaço ocupado na vida do trabalhador; 8) relevância social. Suas variáveis foram ajustadas de acordo com a necessidade da pesquisa.

O período de coleta foi de 09 a 24 de maio de 2022. Para abordar os sujeitos pesquisados, utilizou-se da plataforma **Google Forms**, encaminhada via **WhatsApp** e **e-mail**. A análise dos dados foi utilizada a estatística descritiva, como as medidas de distribuição de frequência, média, moda, mediana, desvio padrão e coeficiente de variação.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A primeira parte da discussão dos resultados contempla o perfil econômico dos pesquisados, e a segunda dados modelo de QVT de Walton (1973).

Tabela 1 – Perfil socioeconômico dos entrevistados

Gênero:	Total	Percentual aproximado
Feminino	15	45%
Masculino	18	55%
Total geral	33	100%
Cidade onde trabalha	Total	Percentual aproximado
Cuiabá	27	82%
Várzea Grande	6	18%
Total geral	33	100%
Idade	Total	Percentual aproximado
Até 20 anos	1	3%
Entre 21 e 30 anos	24	73%
Entre 31 e 40 anos	5	15%
Entre 41 e 50 anos	1	3%
Mais de 50 anos	2	2%
Total Geral	33	100%
Estado civil	Total	Percentual aproximado
Solteiro(a)	16	49%
Casado(a)	12	36%
Divorciado(a)	2	6%
União Estável	3	9%
Total geral	33	100%
Tempo de atuação no setor bancário	Total	Percentual aproximado
Até um ano	7	21%
2 a 5 anos	12	37%
6 a 9 anos	6	18%
10 a 13 anos	3	9%
Acima de 14 anos	5	15%
Total geral	33	100%
Grau de escolaridade	Total	Percentual aproximado
Ensino Médio Completo	–	–
Ensino Superior Incompleto/Cursando	12	37%
Ensino Superior Completo	11	33%
Pós-graduação Incompleta/Cursando	5	15%
Pós-graduação Completa	5	15%
Outros	-	
Total geral	33	100%
Renda	Total	Percentual aproximado
Até 2 salários mínimos	2	6%
2 a 3 salários mínimos	6	18%
3 a 5 salários mínimos	14	43%
5 a 7 salários mínimos	7	21%
7 a 9 salários mínimos	2	6%
9 a 11 salários mínimos	–	–
11 a 13 salários mínimos	1	3%
Acima de 13 salários mínimos	1	3%
Total geral	33	100%
Setor bancário que atua	Total	Percentual aproximado
Público	3	9%
Privado	30	91%
Total geral	33	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

De acordo com o perfil socioeconômico, 82% residem em Cuiabá-MT, 55% são do gênero masculino, 73% possuem idade entre 21 a 30 anos, 49% são solteiros, 37% afirmaram possuir ensino superior incompleto/cursando, 43% têm renda entre 3 a 5 salários mínimos. Ademais, 91% informaram pertencer ao segmento privado e 37% exercem a profissão entre 2 a 5 anos.

Abaixo serão apresentados os dados e análises da pesquisa aplicada aos entrevistados de acordo com o modelo teórico de QVT de Walton (1973). Os resultados foram avaliados numa escala tipo likert de cinco pontos, sendo 1 para discordância total e 5 para concordância total. Na Tabela 2 é apresentado o resultado a respeito da dimensão “compensação justa e adequada”.

Tabela 2 – Compensação justa e adequada

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
1. Em relação à compensação (salário) justa e adequada:											
1.1	O quanto você está satisfeito com a sua remuneração (salário)?	—	3	11	10	9	3,76	3	4	0,97	26%
		—	9%	33%	31%	27%					
1.2	O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?	—	3	5	18	7	3,88	4	4	0,86	22%
		—	9%	15%	55%	21%					
1.3	O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em lucros e resultados que você recebe da empresa?	—	2	6	16	9	3,97	4	4	0,85	21%
		—	6%	18%	49%	27%					
1.4	O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece?	—	—	2	5	26	4,73	5	5	0,57	12%
		—	—	6%	15%	79%					

Legenda: MED= Média, MOD= Moda, MDN= Mediana, DP= Desvio Padrão, CV= Coeficiente de Variação.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os resultados sobre a “compensação justa e adequada”, mostram que a variável com maior percentual de concordância em parte e total é a 1.4 sobre benefícios extras oferecidos pela empresa (94%), que também obteve a maior média (4,73), mediana (5) e moda (5); seguida pela 1.3, que trata das recompensas e participação em lucros e resultados (76%), evidenciando um maior nível de contentamento referente aos benefícios oferecidos pela instituição. A variável apresentou a maior média (4,73), o que se aproxima do valor máximo (5).

Além disso, vale ressaltar a variável 1.1, “satisfação com a remuneração”, com maior dispersão (26%), que obteve a menor média atribuída (3,76), significando assim, a variável que os respondentes mais discordam e que possuem um menor nível de satisfação. Outrossim, é válido ressaltar o resultado da moda (3), no qual indica ser o valor mais atribuídos pelos respondentes, como também a mediana (4), que indica que pelo menos metade dos entrevistados avaliariam com nota 4 esta assertiva. Tais informações coincidem com os apontamentos feitos por Tiecher e Diehl (2017), quando evidenciaram que os colaboradores bancários possuem mais descontentamento em relação a compensação justa e adequada.

Diante do exposto, esta dimensão possui médias acima de 3,5, que de um modo geral pode-se considerar um ponto positivo, todas as variáveis possuem coeficiente de variação relativamente baixos, evidenciando, dessa forma, que neste conjunto de assertivas os respondentes concordam com as questões referentes ao salário ser justo e adequado.

Tabela 3 – Condições de trabalho

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
2. Em relação às suas condições de trabalho:											
2.1	O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	—	2	2	13	16	4,30	5	4	0,85	20%
		—	6%	6%	40%	48%					
2.2	Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	5	4	7	8	9	3,36	5	4	1,41	42%
		15%	12%	22%	24%	27%					
2.3	O quanto você está satisfeito com a quantidade de horas extras realizadas (diária, semanal ou mensalmente) no trabalho?	3	2	6	7	15	3,38	5	4	1,32	34%
		9%	6%	18%	22%	45%					
2.4	2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	2	5	4	5	17	3,90	5	5	1,35	35%
		6%	15%	12%	15%	52%					
2.5	O quanto você está satisfeito com os materiais e estrutura necessária para execução do trabalho?	2	3	4	13	11	3,85	4	4	1,17	30%
		6%	9%	12%	40%	33%					
2.6	Em relação aos cuidados de bem-estar físico e mental que a empresa oferece, como você se sente?	6	4	9	6	8	3,18	3	3	1,42	45%
		18%	12%	27%	18%	25%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

As análises da dimensão 2 (Tabela 3), das “condições de trabalho”, mostram um relevante grau de descontentamento acerca da variável 2.6 (cuidados de bem-estar físico e mental oferecidos pela empresa), que obteve os maiores valores de discordância total e parcial (30%) e obtendo uma média 3,18, com maior índice de variação (45%). Também é possível notar os valores de moda e mediana, ambos 3, nos quais indicam que a maioria e pelo menos metade dos respondentes avaliaram a assertiva com esta nota, respectivamente Tais números vão de encontro com a constatação de Lucena (2005), que afirma haver relação entre o ambiente e o bem-estar psicológico dos bancários.

Outro ponto de atenção diz respeito à jornada de trabalho semanal, variável 2.1, que possui a avaliação mais alta (média 4,3, moda 5), os maiores valores de concordância total e parcial (88%), bem como o menor índice de variação (20%). Tais resultados apontam que grande parte dos respondentes concordam e avaliam bem a variável, evidenciando dessa maneira, que a carga horária semanal de trabalho possui aspecto positivo na vida do trabalhador bancário quando tratamos sobre QVT, sendo divergente, portanto, à afirmação de Tiecher e Diehl (2017), quando relacionam questões como a jornada de trabalho inapropriada para a quantidade de tarefas a serem executadas pelos bancários.

Assim sendo, esta dimensão apresenta médias acima de 3,3, entretanto grande parte delas possui coeficiente de variação acima de 30%, demonstrando uma maior dispersão nas respostas, evidenciando que nem todos concordam sobre as condições de trabalho em que se encontram.

Tabela 4 – Uso das capacidades

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:											
3.1	Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?	2	2	8	8	13	3,85	5	4	1,20	31%
		6%	6%	24%	24%	40%					
3.2	Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	2	1	9	4	17	4,00	5	5	1,22	31%
		6%	3%	27%	12%	52%					
3.3	Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos que proporcionem novos conhecimentos e habilidades) no trabalho, como você se sente?	3	1	8	5	16	3,91	5	4	1,31	33%
		6%	3%	24%	15%	49%					
3.4	O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento de quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	3	2	5	8	15	3,91	5	4	1,31	33%
		9%	6%	15%	24%	46%					
3.5	Em relação ao trabalho como um todo (responsabilidade de trabalho dada a você, realização das tarefas do início ao fim e não somente uma etapa do processo), como você se sente?	1	3	7	11	11	3,85	5	4	1,09	28%
		3%	9%	21%	34%	33%					
3.6	Em relação ao planejamento (atividades previamente planejadas antes de sua implementação), como você se sente?	1	4	11	8	9	3,61	3	4	1,12	31%
		3%	12%	33%	25%	27%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Quanto à dimensão 3 (uso das capacidades), observa-se a não ocorrência de discrepância de valores, sendo suas variações bem próximas (Tabela 4). Entretanto, é válido o destaque para variável 3.4, sobre a satisfação com a avaliação de desempenho, que possui o maior índice de concordância total e parcial (70%), variabilidade de 33%, média 3,91, moda 5 e mediana 4, o que indicam que a maioria dos bancários respondentes se sentem satisfeitos a respeito da tratativa. O resultado coincide com o modelo teórico de Hackman e Oldhan (1975) quando englobam o *feedback* como fator básico para a avaliação de QVT.

Outrossim, vale destacar a variável 3.6, que dispõe sobre o planejamento prévio das atividades a serem executadas, que aponta um certo nível de descontentamento dos participantes, podendo incidir negativamente na QVT dos profissionais, pois obteve a menor média (3,61), neutralidade (não discorda nem concorda) em 33% e moda 3.

Destarte, a dimensão 3 mostra que todas as variáveis têm médias relativamente altas, acima de 3,60, bem como coeficiente de variação próximo de 30%, o que indica uma dispersão relativamente alta nas respostas.

Tabela 5 – Oportunidades

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:											
4.1	O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional (desenvolvimento e aprimoramento de suas habilidades e competências)?	–	3	4	9	17	4,21	5	5	0,99	23%
		–	9%	12%	27%	52%					
4.2	Em relação às possibilidades de carreira (avanço na carreira por meio de promoção e mudança de cargo), como você se sente?	–	4	4	8	17	4,15	5	5	1,06	26%
		–	12%	12%	24%	52%					
4.3	O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	3	5	10	7	8	3,36	3	3	1,27	38%
		9%	15%	30%	22%	24%					
4.4	Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?	4	9	8	7	5	3,00	2	3	1,27	42%
		12%	27%	24%	22%	15%					
4.5	Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	4	5	7	5	12	3,49	5	4	1,44	41%
		12%	15%	21%	15%	37%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

No que tange a dimensão 4, sobre oportunidades (Tabela 5), é importante sublinhar a variável 4.1 (satisfação com as oportunidades de crescimento), com os maiores valores de concordância total e parcial (79%), média (4,21), moda (5), mediana (5), e o menor coeficiente de variação (23%), portanto, respostas menos dispersas no conjunto dos respondentes. Estas informações apontam que os entrevistados se sentem satisfeitos com as oportunidades de crescimento oferecidos pela instituição, e Duarte, Borim e Almeida (2010) destacam que colaboradores motivados e valorizados possuem maior engajamento na busca do crescimento individual e da organização como um todo.

Em contraponto, os resultados acerca da variável 4.4 (frequência de demissões no trabalho) evidenciam um considerável grau de. A tratativa possui o maior nível de discordância total e parcial da dimensão (39%), média 3, mediana 3, moda 2, indicando uma nota baixa pelos respondentes, além da maior variabilidade (42%). É possível notar que mesmo diante das oportunidades de carreira existentes nas instituições bancárias, os desligamentos contribuem significativamente no aumento da insatisfação do trabalhador, afetando de forma negativa suas percepções de QVT bancário.

Logo, é seguro afirmar que as assertivas não apresentam resultados próximos, algumas possuem médias altas e outras baixas. Além disso, os coeficientes de variação, da maioria das variáveis, estão próximos de 40%. Isto significa que a dimensão “Oportunidades” expõe que nem todos os trabalhadores avaliam de forma igual o que é oferecido pelas instituições.

Tabela 6 – Integração Social

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
5. Em relação à integração social no seu trabalho:											
5.1	Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) com que frequência ocorre?	17	6	3	2	5	2,15	1	1	1,50	70%
		52%	18%	9%	6%	15%					
5.2	Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	1	2	4	8	18	4,21	5	5	1,08	26%
		3%	6%	12%	24%	55%					
5.3	Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	1	1	9	10	12	3,94	5	4	1,03	26%
		3%	3%	27%	30%	37%					
5.4	O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	2	1	6	14	10	3,88	4	4	1,08	28%
		6%	3%	18%	43%	30%					
5.5	O quanto acolhido você se sente dentro do ambiente organizacional (ajuda recíproca, companheirismo e coletividade além das relações profissionais de trabalho)?	1	2	8	6	16	4,03	5	4	1,13	28%
		3%	6%	24%	18%	49%					
5.6	Em relação à troca de ideias e informações entre seus colegas (membros da organização), como você se sente?	1	2	7	8	15	4,03	5	4	1,10	27%
		3%	6%	21%	24%	46%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Referentes às análises da dimensão 5 (Tabela 6), sobre a integração social, é salutar ressaltar que a variável 5.1 (frequência que ocorre a discriminação) contrapõe a lógica de avaliação das demais variáveis, uma vez que busca medir a frequência da ocorrência e não o nível de satisfação com que ela ocorre. Dessa forma, pode-se afirmar que na maior parte dos casos, o feito não ocorre ou ocorre em poucas vezes, para 70% dos entrevistados. Na moda, o valor foi 1, indicando assim baixa frequência da situação, nota também atribuída para a mediana, demonstrando que pelo menos metade dos respondentes apontam baixa ou não ocorrência do ato. No coeficiente de variação, é possível notar grande dispersão nas respostas (70%), enfatizando a divergência nos valores atribuídos, não sendo um consenso.

Ademais, podemos verificar que variável 5.2, que trata do relacionamento com colegas e chefes de trabalhos, obteve a maior média (4,21), moda (5), mediana (5) e percentuais de concordância total e parcial (79%), sinalizando que o relacionamento interpessoal durante a atividade laboral é positivo, corroborada também pela variabilidade mais baixa (26%).

Por conseguinte, com exceção da primeira, todas as variáveis apresentadas nesta dimensão possuem médias similares, além de coeficientes de variação em torno de 27%, o que corrobora que os respondentes avaliam de forma mais harmoniosa as assertivas.

Tabela 7 – Constitucionalismo (respeito às leis)

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:											
6.1	Em relação ao respeito à sua individualidade e privacidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	2	1	6	6	18	4,12	5	5	1,19	29%
		6%	3%	18%	18%	55%					
6.2	Em relação à sua liberdade de expressão no trabalho (direito de manifestar suas opiniões sem represálias), como você se sente?	3	2	6	12	10	3,73	4	4	1,23	33%
		9%	6%	18%	37%	30%					
6.3	Em relação à equidade no trabalho (tratamento igualitário entre todos os funcionários em todas as ocasiões), como você se sente?	3	3	4	11	12	3,79	5	4	1,29	34%
		9%	9%	12%	33%	37%					
6.4	Em relação a igualdade perante a lei (no que se refere às oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e da liberdade de expressão) no trabalho, como você se sente?	2	1	7	10	13	3,94	5	4	1,14	29%
		6%	3%	21%	30%	40%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Referente à dimensão 6 (Tabela 7), sobre constitucionalismo, destaca-se a variável 6.1 (respeito à privacidade e individualidade), com os maiores índices de concordância parcial ou total (73%), média (4,12), moda (5) e mediana (5), e a menor variabilidade (29%). Nesse sentido, é possível observar que a grande parte dos respondentes se sentem satisfeitos com o respeito às suas particularidades.

Já na variável 6.3, nota-se que 70% dos entrevistados concordam total ou parcial quando perguntado sobre a equidade no trabalho, com média 3,79, moda 5, mediana 4, e o maior índice de dispersão, 34%.

Portanto, todas as médias apresentam valores aproximados, com uma pequena superioridade na variável 6.1. Além disso, faz-se necessário ressaltar que todas as variáveis possuem uma variabilidade relativamente alta, com valor próximo da 30%.

Tabela 8 – Espaço ocupado na vida do trabalhador

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:											
7.1	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	4	2	7	9	11	3,64	5	4	1,34	37%
		12%	6%	21%	28%	33%					
7.2	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	5	3	5	7	13	3,60	5	4	1,48	41%
		15%	9%	15%	21%	40%					
7.3	O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	—	8	5	3	17	3,88	5	5	1,29	33%
		—	24%	15%	9%	52%					

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Os dados (Tabela 8) relacionados à dimensão 7 (espaço ocupado na vida do trabalhador) apontam um certo descontentamento no que se refere à variável 7.2, que analisa sobre a influência do trabalho nas possibilidades de lazer. 24% dos respondentes sinalizaram discordância total ou parcial sobre estarem satisfeitos. No entanto, as respostas estão dispersas, com o coeficiente de variação de 41%. Tais informação coincidem com Tiecher e Diehl (2017), ao pontuarem que na intenção de manter seus empregos, os funcionários bancários muitas vezes abdicam de seu tempo livre para atingir os resultados estabelecidos pela organização.

Em relação à variável 7.3 (satisfação com os horários de trabalho e descanso), 61% indicaram concordância total ou parcial. Além disso, a média foi 3,88, moda e mediana, 5, e com a menor variabilidade (33%), indicando uma considerável satisfação no que se refere à temática.

Nessa perspectiva, os resultados da dimensão 7 se mostram convergente em relação à média, todavia, na variabilidade, embora todas sejam altas, destaca-se os 41% sobre as questões do lazer. Parte dos entrevistados concordam com o nível de satisfação, e a outra parte discorda, tornando o resultado disperso do conjunto dos respondentes.

Tabela 9 – Relevância social

VARIÁVEL/OCORRÊNCIA		1	2	3	4	5	MÉD	MOD	MDN	DP	CV
8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:											
8.1	Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	1 3%	2 6%	2 6%	8 24%	20 61%	4,33	5	5	1,05	24%
8.2	Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	1 3%	– –	8 24%	5 15%	19 58%	4,24	5	5	1,03	24%
8.3	O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	2 6%	5 15%	4 12%	7 21%	15 46%	3,85	5	4	1,32	34%
8.4	O quanto você está satisfeito com os serviços e a qualidade dos serviços prestados pela empresa?	1 3%	3 9%	6 18%	10 30%	13 40%	3,94	5	4	1,12	28%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Por fim, a dimensão 8 (Tabela 9) trata sobre a relevância social e importância do trabalho, que obteve na variável 8.1 (orgulho ao realizar o trabalho) a maior média (4,33), moda (5), mediana (5) e percentual de concordância total ou parcial (85%), além do menor índice de variabilidade (24%), evidenciando assim, que a atividade laboral é motivo de orgulho à maior parte dos trabalhadores bancários entrevistados.

Todavia, faz-se necessário observância à variável 8.3 (contribuição da instituição para a comunidade), com a menor média (3,85) e percentual de concordância total ou parcial (21%), e maior variabilidade (34%), mostrando um certo nível de insatisfação.

Em última análise, pode-se afirmar que esta dimensão apresenta médias relativamente altas, acima de 3,8, e coeficiente de variação abaixo de 30%, em três das quatro assertivas. Isso demonstra que os entrevistados concordam e avaliam positivamente o trabalho exercido como uma função relevante à sociedade.

Em síntese, são apresentados na Tabela 10, os principais achados do artigo.

Tabela 10 – Síntese dos resultados

Assertiva	Resultado
1. Compensação justa e adequada	Relativamente positiva
2. Condições de trabalho	Relativamente negativa
3. Uso das capacidades	Relativamente positiva
4. Oportunidades	Relativamente negativa
5. Integração social	Relativamente positiva
6. Constitucionalismo	Neutro (nem positivo, nem negativo)
7. Espaço ocupado na vida do trabalhador	Neutro (nem positivo, nem negativo)
8. Relevância social	Relativamente positiva

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi avaliar as principais variáveis que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores bancários. As preocupações sobre a QVT e questões acerca do bem-estar dos trabalhadores de maneira geral têm sido cada mais debatidas e defendidas nos mais diversos setores da economia do mundo. Após a reestruturação bancária, as equipes de trabalho foram diminuídas, as exigências no que se refere à qualificação, polivalência e flexibilidade dos trabalhadores aumentaram, resultando na amplificação da produtividade e lucratividade do setor.

Nesse sentido, destacam-se os principais resultados da pesquisa de campo aplicada em 33 funcionários de bancos públicos e privados das cidades de Cuiabá e Várzea Grande-MT, embasada no modelo teórico de Walton (1973), sob o método quantitativo descritivo:

Na dimensão 1 – **compensação justa e adequada** –, os respondentes concordam que a remuneração paga pela instituição é justa e adequada, uma vez que possui médias acima de 3,5 e coeficientes de variação relativamente baixos.

Sobre a dimensão 2 – **condições de trabalho** – é possível notar médias acima de 3,3, porém com grande dispersão nas respostas, o que significa que nem todos concordam com as condições de trabalho em que se encontram.

Já a dimensão 3 – **uso das capacidades** – mostra médias relativamente altas, com valores atribuídos acima de 3,60 e variações próximas de 30%, indicando que nem todos os pesquisados concordam com o uso das capacidades no trabalho.

A dimensão 4 – **oportunidades** – apresenta discrepância de valores em suas médias, e coeficientes de variação próximos a 40%, o que expõe que nem todos os trabalhadores avaliam de forma igual as oportunidades oferecidas pela empresa.

Referente a dimensão 5 – **integração social** – percebe-se que de que modo geral, todas as assertivas expostas, exceto a primeira, possuem médias altas e similares e coeficientes de variação em torno de 27%, constatando que os respondentes avaliam de forma harmoniosa a dimensão, de forma positiva.

No que tange a dimensão 6 – **constitucionalismo** – é notório que as médias possuem valores aproximados e relativamente altos, sendo a variável 6.1 “respeito à privacidade e individualidade”, um pouco maior que as outras, contudo, seus coeficientes de variação também são considerados relativamente altos, indicando assim, que nem todos os respondentes concordam com a assertiva.

Na dimensão 7 – **espaço ocupado na vida do trabalhador** –, as médias são próximas umas das outras, porém, a variabilidade é alta, o que denota uma dispersão entre os respondentes que concordam e os que discordam da assertiva.

Por fim, na dimensão 8 – **relevância social** – os resultados apontam que os pesquisados avaliam positivamente o trabalho exercido como uma função relevante à sociedade, uma vez que apresentam médias acima de 3,80 e variação abaixo de 30% em três das quatro assertivas.

Os resultados deste trabalho corroboram com os estudos de Tiecher e Diehl (2017); Lucena (2005), Hackman e Oldhan (1975); Jacques e Amazarray (2006); sobretudo a respeito da compensação justa e adequada; cuidados de bem-estar físico e mental; uso das capacidades e oportunidades, respectivamente. Ademais, podem servir como norteador para futuras pesquisas e estudos sobre QVT bancário como também para organizações financeiras que desejam implantar programas de QVT ou melhorar os programas já existentes.

Em última análise, conclui-se que a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho é relativa entre os trabalhadores bancários, variando de indivíduo para indivíduo. Não obstante, é importante salientar que fatores como “compensação justa e adequada”, principalmente no que tange aos benefícios oferecidos pela empresa, “integração social”, em destaque a integração pessoal, e “relevância social”, sobretudo o orgulho em exercer a função, são os aspectos mais positivos de acordo com a avaliação dos colaboradores. Outrossim, é válido ressaltar também as principais variáveis de atenção, tais como “condições de trabalho”, com ênfase nos cuidados de bem-estar físico e mental, e “oportunidades” com foco nas ocorrências das demissões, que são os aspectos que possuem as menores médias e maiores dispersões, sendo consideravelmente negativos quando tratamos da QVT. Assim sendo, foi possível alcançar os objetivos propostos, uma vez identificadas as principais variáveis de impacto sobre a QVT dos trabalhadores bancários.

A respeito das limitações deste estudo, sugere-se que sejam realizados estudos com amostragem maior ou mais específica, como um número maior de participantes que representem proporcionalmente as diversas instituições bancárias existentes na região, ou que seja delimitada de acordo com os segmentos bancários (públicos, privados, cooperativas). Também é recomendável um aprofundamento maior na base teórica, com modelos teóricos distintos e estudos diversos. Por fim, é válido o emprego de outros procedimentos metodológicos, como teste de hipóteses comparando os resultados das médias das assertivas por grupos, como gênero, faixa etária, setor (público ou privado) e nível de escolaridade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, B. D. S.; NERY, A. A.; CARDOSO, J. P. Estresse ocupacional e insatisfação com a qualidade de vida no trabalho da enfermagem. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v. 26, p. 2-11, 2017.

BARBARINI, N. Trabalho Bancário e reestruturação produtiva: implicações no psiquismo dos trabalhadores. 2001. 185 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

BARCELOS, M. R. S.; FREITAS, A. L. P. Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos Goytacazes-RJ. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, Bauru, Ano 8, nº 1, p. 49-65. jan-mar/2013.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. *Revista FAE business*, n. 7, p. 32-34, nov, 2003.

DIEHL, A. A. Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DOGENSKI, L. C. Reestruturação produtiva e intensificação do trabalho bancário no Brasil. 2017. Dissertação de Mestrado. FURG.

DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P.; ALMEIDA, M. A qualidade de vida no trabalho-QVT e sua influência na vida dos bancários. *POLÊM! CA*, v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010.

FREITAS, H. N.; CARVALHO S. M. Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso sobre o processo de adoecimento que acomete os bancários. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas-ISSN 2176-5766*, v. 8, n. 2, p. 19-57, 2020.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. 1ª ed., 2009.

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GRISCI, C. L. I. et al. Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, p. 27-40, jan/mar, 2006.
- HACKMAN, J. N.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey**. IN: Journal of Applied Psychology, s.l., v. 60. n. 2. p.159-170, 1975.
- JACQUES, M. G.C; AMAZARRAY M. R.. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde| Porto Alegre| Volume**, v. 20, n. 1, p. 94-105 jan/jun, 2006.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- LÍRIO, A. B.; SEVERO, E. A.; GUIMARÃES, J. C. F. A influência da qualidade de vida no trabalho sobre o comprometimento organizacional. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 10, 2018.
- LUCENA, C. S. D. **O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar**. 2005. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- MARQUES, G. S.; GIONGO, C. R. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 3, p. 220-247, 2016.
- MAZO, G. S. Qualidade de Vida no Trabalho: o Ambiente Bancário. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 24, n. 39, p. 51-58, 2020.
- PIZZOLATO, B. P.; MOURA, G.L.; SILVA, A H. Qualidade de Vida no Trabalho: uma discussão sobre os modelos Teóricos. **Contribuciones a la Economía**, v. 4, 2013.
- RODRIGUES, M. F. C; MOLLICA, A. M. V. ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL: um estudo de caso em uma agência do sistema bancário brasileiro. **Caderno Científico UNIFAGOC de Graduação e Pós-Graduação**, v. 1, n. 2, p. 38-46, 2017.
- SILVA, T.; MENEZES, B. A. G. A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS BANCÁRIOS DE INSTITUIÇÕES PRIVADAS. **Resolução-Revista de direito e ciências gerenciais**, v. 3, n. 3, p. 129-146, 2019.
- TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de vida no trabalho na percepção de bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41-41, 2017.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

WALTON, R. **Quality of working life: what is it? Slow Management Review**. 1973.

ZIMMERMANN, V. F. **O processo de reestruturação produtiva e suas consequências para os trabalhadores bancários no Brasil de 1995 a 2015**. Monografia. 2017.