

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**ABORDAGEM BIOPSIKOSSOCIAL E ORGANIZACIONAL: ADAPTAÇÃO E
APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO BPSO-96 EM PROFISSIONAIS DE BANCOS
PÚBLICOS**

**BIOPSYCHOSOCIAL APPROACH AND ORGANIZATIONAL: ADAPTATION AND
BPSO-96 INSTRUMENT FOR A BANKING PROFESSIONALS PUBLIC**

Carlos Rafael Röhrig Da Costa, Lucas Charão-Brito, Linéia Carneiro, Sandra Leonara Obregon, Luis Felipe Dias Lopes e Adriane Fabrício

RESUMO

A abordagem biopsicossocial e organizacional de avaliação da QVT define o indivíduo como um complexo de potencialidades, abrangendo aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais (LIMONGI-FRANÇA, 2015). Diante disso, este estudo buscou analisar a percepção dos profissionais quanto à QVT considerando a abordagem BPSO Organizacional em bancos públicos de Santa Maria/RS. Foi realizado um levantamento do tipo *Survey* com amostra de 93 profissionais. Metodologicamente, aplicou-se abordagem descritiva, com o modelo teórico BPSO-96 desenvolvido por Limongi-França (1996). Os dados obtidos revelaram que a amostra é composta, predominantemente, por pessoas casadas ou com união estável, com nível superior e idade entre 35 a 44 anos. Os resultados da análise da abordagem indicaram certa indiferença por parte dos profissionais em relação aos programas de QVT proporcionados pela organização. Isto requer atenção, pois indiferença pode estar relacionada à percepção de falhas nos programas de QVT. Indica-se a replicação desse estudo em bancos privados, para elaborar um comparativo entre os setores público e privado.

Palavras-chave: Abordagem biopsicossocial, Qualidade de Vida no Trabalho, Setor bancário.

ABSTRACT

The biopsychosocial approach and organizational assessment QVT defines the individual as a complex potential, encompassing biological, psychological, social and organizational aspects (LIMONGI-FRANCE, 2015). Thus, this study aimed to analyze the perception of the professionals and QVT considering BPSO ORorganizacional approach to public banks of Santa Maria / RS. a survey of the type Survey was conducted with a sample of 93 professionals. Methodologically applied descriptive approach, with BPSO-96 theoretical model developed by Limongi-France (1996). The data revealed that the sample is composed predominantly of married people or stable, with higher education and aged between 35-44 years. The approach to the analysis of the results showed a certain indifference on the part of professionals regarding the QWL programs provided by the organization. This requires attention because indifference may be related to perceived flaws in QWL programs. It indicates the replication of this study in private banks to establish a comparison between the public and private sectors.

Keywords: biopsychosocial approach, Quality of life at work, banking sector.

1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento e concorrência de mercado cada vez mais acirrada e a necessidade de otimização, de produtividade, onde se faz cada vez mais importante produzir mais e consumir menos, torna o capital intelectual um instrumento vital para as organizações. Diante disso, necessidades, não só operacionais, mas também físicas, emocionais e sociais, passaram a ser gradativamente levadas em consideração nos processos de gestão. Para tanto, é importante garantir um ambiente organizacional favorável para que o trabalho possa ser desenvolvido de forma que haja um equilíbrio entre as necessidades pessoais e da empresa (OLIVEIRA et al., 2013).

Diante deste contexto, o setor bancário brasileiro passou por intenso processo de reestruturação e foi pioneiro na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, juntamente com a reestruturação organizacional, resultou em mudanças que impactaram na saúde dos trabalhadores (SILVA, 2012). Sendo que, estes trabalhadores, os profissionais bancários, de uma forma geral, são levados a desenvolver e a melhorar as suas habilidades, a adotar novos modelos de trabalho, a acompanhar a necessidade de aumento de produtividade, o que pode e afeta diretamente na sua qualidade de trabalho (PINTO, 2012). As novas exigências e qualificações requeridas no setor se fundamentam em três fenômenos sociais característicos: o desemprego, a precarização do trabalho e a intensificação do ritmo laboral (SILVA, 2012).

É interessante observar que os profissionais bancários passaram por uma redefinição de suas funções, de “bancários-atendentes” para “bancários-vendedores”, com habilidade de atender e orientar seus clientes, muitas vezes de forma personalizada, para cumprir metas de vendas de títulos e seguros, aplicações e demais produtos e serviços bancários (JINKINGS, 2008). Logo, o ambiente de trabalho impacta na saúde do indivíduo, não só em sua atividade laboral, mas em outros aspectos de sua vida (RIBEIRO, 2012). A aplicação e compreensão da Qualidade de Vida no trabalho pode fornecer ao trabalhador mais condições de desenvolver seus potenciais e aumentar a eficácia de suas contribuições e êxitos em seus resultados (CALDEIRA et al., 2010).

No entanto, a maioria das organizações têm por mentalidade adotar apenas ações paliativas ou relacionadas a aspectos legais. Desta forma, por ser tratado de forma vaga e pouco mensurável, o assunto de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ainda é um desafio e afeta no desenvolvimento de setores de promoção à saúde e segurança ocupacional em boa parte de organizações públicas e privadas (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

A abordagem biopsicossocial e organizacional de avaliação da QVT apresenta o indivíduo através dos aspectos *biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais*, definindo que são diversas as perspectivas para analisar o ser humano e suas relações. A partir da abordagem biopsicossocial e organizacional, o indivíduo é definido como um conjunto de valores que respondem simultaneamente às situações e condições em que o indivíduo está inserido (LIMONGI-FRANÇA, 2015).

A satisfação no trabalho resulta da percepção do indivíduo sobre diversos fatores, internos e externos, como o ambiente, as relações sociais, as tarefas e é definida como o quão bem, ou mal, o indivíduo se sente em relação ao seu trabalho. A percepção do trabalhador sobre as suas atividades e sobre como estas auxiliam ou prejudicam a satisfação de suas necessidades pessoais podem gerar um sentimento de satisfação com o trabalho (FALLER, 2004).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial tem por objetivo fornecer amparo teórico e fundamentar o argumento do estudo, além de dar sustentação posterior discussão e análise dos dados.

2.1. ABORDAGEM BIOPSIKOSSOCIAL E ORGANIZACIONAL

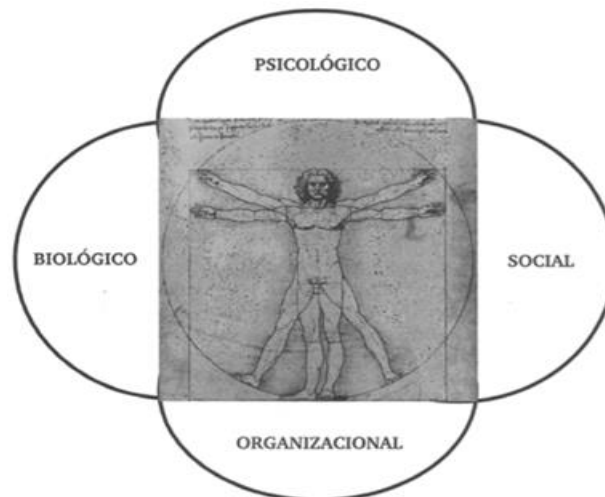
A abordagem Biopsicossocial e organizacional apresenta o indivíduo como um complexo composto de características biológicas, psicológicas e sociais que respondem concomitantemente às condições da vida e moldam a formação integral do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Nessa visão, Limongi-França (1996) ressalta que o nível *biológico* se refere às características físicas do ser humano, genéticas e/ou adquiridas ao longo de sua vida. Este nível abrange o metabolismo, as resistências e vulnerabilidades do indivíduo. Já o nível *psicológico*, apresenta características internas do indivíduo, levando em consideração emoções, processos afetivos e de raciocínio (consciente e inconsciente), que contribuem para a formação da personalidade, afetando a forma como o indivíduo percebe e responde aos estímulos recebidos do seu entorno. Em contrapartida, o nível *social* incorpora um conjunto de valores e crenças, as relações nos grupos nos quais o indivíduo está inserido e seu papel neles (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2007).

A fim de relacionar estas dimensões com o ambiente de trabalho, Limongi-França (1996) desenvolveu o nível organizacional. Este nível refere-se à cultura da organização, tecnologia, processos, tecnologia e forma de atuação da empresa.

Assim, o conjunto destes fatores define a visão de pessoa no trabalho: BPSO.

Figura 1 - A visão de pessoal BPSO



Fonte: Limongi-França (2009)

É importante salientar que estes fatores interferem na forma como o indivíduo percebe seu ambiente trabalho e como ele age neste ambiente (CHERCHIARI et al, 2013). As dimensões da abordagem biopsicossocial e organizacional se relacionam continuamente, interferem e sofrem impactos umas das outras. Entretanto, alguns estímulos podem afetar apenas uma das dimensões (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

A abordagem Biopsicossocial e Organizacional define o profissional, antes de tudo, como um indivíduo com valores, família e um contexto que o molda como ser humano. Nas organizações, os três níveis – biológico, psicológico e social – interagem e definem as relações de trabalho, nas quais, segundo Limongi-França (2007), vários indicadores empresariais podem ser encontrados, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Indicadores empresariais da Abordagem Biopsicossocial e Organizacional

CRITÉRIOS	FOCO
Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Imagem; - Treinamento e desenvolvimento; - Processos de tecnologia; - Comitês de decisão; - Ausência de burocracia; - Rotinas de pessoas.
Biológico	<ul style="list-style-type: none"> - Semana interna de prevenção de acidentes; - Controle de riscos ergonômicos – PPRA; - Ambulatório médico; - Ginástica laboral; - Refeições; - Saúde – PCSMO; - Comissão – CIPA.
Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutamento e seleção; - Avaliação do desempenho; - Camaradagem – clima organizacional; - Carreira; - Salário; - Vida pessoal.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Convênios comerciais; - Tempo livre – lazer; - Filhos; - Cesta básica; - Previdência privada; - Financiamento de cursos.

Fonte: Limongi-França (2007).

Afonso (2011) define o estado pessoal de QVT na abordagem biopsicossocial como a condição experimentada por um indivíduo comparando sua posição atual e o padrão desejado no trabalho. Esta avaliação considera um conjunto de fatores que impactam o indivíduo e sua expectativa futura. Assim, o profissional fará uma comparação da diferença entre seu atual e o desejado, sendo que quanto maior essa diferença pior será sua satisfação com os aspectos de QVT. O estado desejado será baseado nas metas, valores, preocupações, expectativas e experiências referentes ao trabalho.

A abordagem Biopsicossocial e Organizacional apresenta o indivíduo como um ser definido por seus valores e pelo contexto único do qual advém (LIMONGI-FRANÇA, 2007). No entanto, ao não dar o valor necessário aos programas de QVT, o gestor pode estar gerando prejuízos à organização, causados pela insatisfação profissional, stress e até a Síndrome de *Burnout* (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

3. METODOLOGIA

A pesquisa é desenvolvida através de conhecimentos existentes e de metodologia e investigação científica e consiste em um procedimento racional e sistemático com a finalidade de responder o problema proposto (GIL, 2002). Diante disso, esta é uma pesquisa descritiva, onde serão analisados aspectos e a relações entre fatores que impactam na percepção dos funcionários quanto à qualidade de vida e sua saúde no trabalho.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), este tipo de investigação científica tem como finalidade analisar características de fatos ou fenômenos. Este estudo utiliza ferramentas quantitativas a fim de coletar dados, descrever características de determinada população a partir de amostras.

O grupo pesquisado compreende os funcionários de agências de um banco público que aderiram a pesquisa, abrangendo as sete agências da cidade de Santa Maria – RS, totalizando 93 respondentes.

Para coletas de dados, foi utilizado, desenvolvido e adaptado questionário com base no modelo teórico de (BPSO-96) elaborado por Limongi-França (1996). Esse processo se fez necessário, pois o instrumento original foi desenvolvido para empresa com certificação ISO 9000. Desta forma, foi realizada entrevista com 3 especialistas em gestão de pessoas visando a criação de questões referentes a realidade do objeto estudo. Conforme apresentado no Quadro 2:

Quadro 2 - Modelo teórico utilizado na pesquisa

Modelo Teórico	Descrição
Abordagem Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96) – elaborado por Limongi-França (1996).	<p>A escala de QVT, foi estruturada tendo em vista a percepção do colaborador no que tange à QVT. O ITP foi desenvolvido (Tese) por Limongi-França (1996), sendo proposto a partir da abordagem Biopsicossocial e organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biológico • Psicológico • Social • Organizacional <p>O BPSO-96 é composto por 24 questões fechadas com escala <i>Likert</i> de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito). Este instrumento possui 30 questões e foi adaptado para uma amostragem de profissionais do setor bancário. Foram incluídas questões e submetido a avaliação de três especialistas em gestão de pessoas.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos estudos de Brito (2014)

Para melhor satisfazer os objetivos propostos, o instrumento BPSO-96 foi adaptado visando adequar-se à realidade da amostra estudada.

O questionário é dividido em duas partes. A primeira parte tem finalidade de caracterizar e identificar o perfil dos entrevistados, através de perguntas fechadas e de seleção, na segunda parte foi adaptado o instrumento BPSO-96 com 30 questões fechadas com escala *Likert* de 1 (Muito insatisfeito) a 7 (Muito satisfeito). Para classificar a satisfação utilizou-se o seguinte critério de 1 a 2,67 baixa satisfação, de 2,68 a 5,33 média satisfação e de 5,34 a 7 alta satisfação.

Os dados foram organizados utilizando-se o software *Microsoft Office Excel*, sendo a seguir tabulados e analisados quantitativamente, utilizando-se o programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 18), para realização da descrição da amostra, descrição do perfil dos entrevistados e técnicas de análise estatística simples (média e desvio-padrão de cada variável por construto).

4. RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO GERAL DO PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO E SÓCIO-PROFISSIONAL DOS PARTICIPANTES

O quadro 3 apresenta o perfil sócio-demográfico dos participantes:

Quadro 3 - Caracterização geral do perfil-demográfico dos profissionais da amostra

Gênero	Masculino	53,76%
	Feminino	46,24%
Faixa Etária	25 a 34 anos	24,73%
	35 a 44 anos	46,24%
	45 a 54 anos	17,20%
	55 anos em diante	11,83%
Escolaridade	Ensino Médio	4,30%
	Ensino Superior Incompleto	9,68%
	Ensino Superior Completo	66,67%
	Pós-graduação	19,35%
Estado Civil	Casado(a) / União estável	83,87%
	Solteiro(a)	8,60%
	Separado(a) / Divorciado(a)	7,53%

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Conforme os dados coletados e apresentados no Quadro 3, que a amostra apresenta 53,76% (50) dos profissionais do gênero masculino. Paralelamente, 46,24% dos profissionais da amostra são do gênero feminino. Desta forma, podemos constatar que há um equilíbrio entre entrevistados dos gêneros masculino e feminino.

Quanto à faixa etária, a maior concentração se dá no intervalo entre 35 e 44 anos com 46,24%, seguido pelo intervalo entre 25 e 34 anos com 24,73%. O restante está acima dos 45 anos, com 17,20% até 54 anos e 11,83% acima dos 55. Relativo à escolaridade, a maioria apresenta ensino superior completo. Dos entrevistados, 66,67% possuem graduação, 19,35% possuem pós-graduação, 9,68% estão cursando a graduação e 4,30% possuem somente o ensino médio.

Quanto ao estado civil, a grande maioria encontra-se casado ou em união estável, representando um total de 83,87%. O restante divide-se em solteiros, com 8,60% e separados ou divorciados com 7,53%. Conforme apresentado na Figura 1, dos entrevistados, a grande maioria tem menos de 10 anos de empresa, num percentual de 58,06%, seguidos de 20,43% de funcionários com tempo de serviço entre 10 e 20 anos. Os funcionários com tempo de serviço entre 20 e 30 anos representam apenas 9,68%. Com mais de 30 anos de banco, constam 11,83% dos entrevistados.

Esta presença maciça de funcionários com menos de 10 anos de banco se dá pela reformulação de estratégia que houve após os planos de demissão voluntária que ocorreram

em 1995 e 2013, onde houve um aumento de convocados em concursos públicos a partir de 2003.

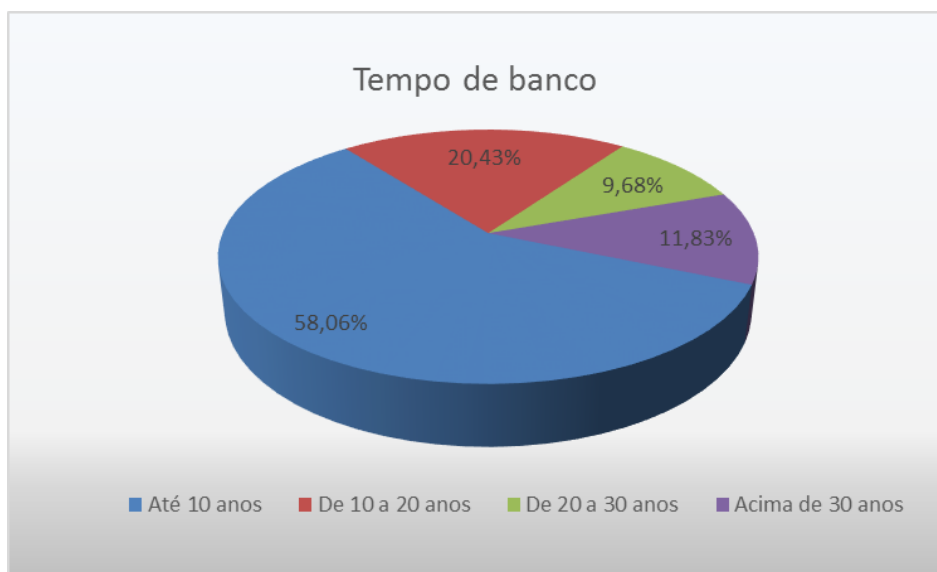


Figura 2 - Tempo de banco

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Quanto ao tempo de agência, conforme a Figura 2 podemos perceber que a grande maioria trabalha a pouco tempo na sua agência atual, representando 75,27% dos entrevistados com menos de 5 anos de agência. Seguidos de 18,28% dos entrevistados com tempo de agência entre 5 e 10 anos. O restante se divide em 4,30% com tempo de agência entre 10 e 15 anos e apenas 2,15% com mais de 15 anos.



Figura 3 - Tempo de agência

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A Figura 3 demonstra que a grande maioria está no cargo atual a menos de 5 anos, representando um percentual de 60,22%. Após, estão os funcionários com tempo de cargo entre 5 e 10 anos, num percentual de 24,73%. Por fim, encontram-se funcionários com mais

de 10 anos de cargo, sendo que destes, 9,68 tem entre 10 e 15 anos e, acima de 15 anos, 5,38%.

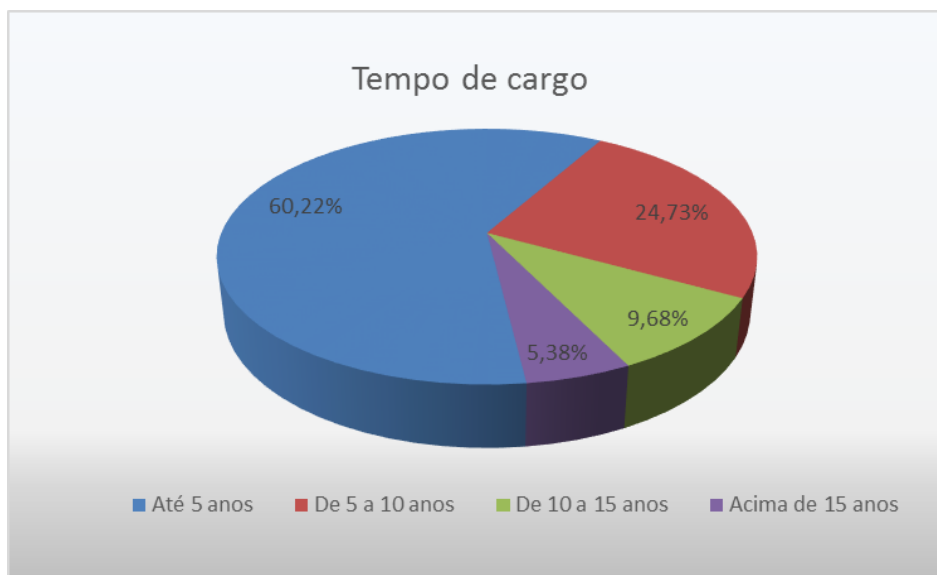


Figura 4 - Tempo de cargo

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Percebe-se que nível operacional, o percentual de entrevistado chega à 70,97%. Destes, 35,48% são escriturários, 17,20% são caixas executivos, 15,05% são assistentes de negócios e 3,23% são supervisores de atendimento. No nível de gerência média, temos 22,58% dos entrevistados, sendo que destes, apenas 1 é assessor e trabalha na Gerencia Regional e 3 são gerentes de módulo, que são responsáveis pelos guichês de atendimento ao caixa da cidade.

Tem-se 6,45% que são compostos por gerentes de agências, gerente de negócio e gerente de segmento, que é responsável pela administração dos funcionários do guichê de atendimento ao caixa e o suporte operacional no PSO de Santa Maria.

4.2 ANÁLISE DA ABORDAGEM BIOPSIKOSSOCIAL ORGANIZACIONAL

Para melhor interpretação dos resultados, os aspectos foram agrupados em construtos – biológico, psicológico, social e organizacional - e são analisados em grupos de respostas.

É necessário ressaltar que a escala de pontuação utilizada para medir as respostas das variáveis do BPSO-96 foi de 7 pontos, onde 1 corresponde a muito insatisfeito e 7 muito satisfeito. Limongi-França (2009).

O quadro 4 apresenta a média e desvio-padrão das respostas quanto ao aspecto biológico.

Quadro 4 - Média e desvio-padrão da abordagem biológica

07	Equipamentos disponíveis para desenvolvimento do trabalho.	5,08	1,38
08	Condições da estrutura física (conforto, iluminação, ventilação, ruídos, limpeza e higiene).	4,76	1,64
09	Alimentação (Serviços de refeitório e bar, vale-alimentação e etc.)	4,98	1,44
10	Serviços de assistência médica e apoio nos gastos com a saúde.	4,72	1,49
11	Jornada de Trabalho (Carga Horária).	4,88	1,52

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Pode-se afirmar-se que em geral os profissionais encontram-se indiferentes quanto aos aspectos biológicos, ou seja, as médias deste aspecto ficaram entre 4,72 e 5,08. Desta forma, os achados demonstram que os profissionais se encontram com satisfação mediana nestes aspectos.

A questão 10, referente aos **serviços de assistência médica e apoio nos gastos com a saúde** teve a menor média do construto. Os respondentes demonstraram menor satisfação com o apoio da organização com estes aspectos. A questão 7, referente aos **equipamentos disponíveis para o desenvolvimento do trabalho**, foi aquela que obteve a maior média.

O quadro 5 representa os aspectos psicológicos da abordagem biopsicossocial e organizacional.

Quadro 5 - Média e desvio-padrão dos aspectos psicológicos

12	Crítérios de Recrutamento, seleção e promoção de funcionários.	3,20	1,21
13	Formas de avaliações do seu desempenho no trabalho	3,33	1,15
14	Relacionamento Interpessoal (Clima de camaradagem entre as pessoas na empresa)	3,75	1,15
15	Oportunidade de crescimento profissional	3,20	1,27
16	Salário (Remuneração justa e adequada)	3,21	1,21
17	Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	3,60	1,09
18	Autonomia/Liberdade para desenvolver o próprio trabalho	3,65	1,11
27	Oportunidade de carreira oferecida pela organização	4,29	1,63

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Observou-se novamente neutralidade nas respostas dos indivíduos da amostra. As médias desta dimensão ficaram entre 3,20 a 4,29, o que significa que profissionais se demonstram mediana satisfação com esses aspectos.

O aspecto que foi mais valorizado pelos profissionais da amostra diz respeito a **oportunidade de carreira oferecida pela organização**. Destaca-se que embora seja a questão mais valorizada pelos profissionais, não é completamente satisfatória.

As médias mais baixas do construto indicam que **os critérios de recrutamento, seleção e promoção de funcionários** e **oportunidades de crescimento profissional** como os aspectos mais insatisfatórios. É interessante, compreender que estas questões são complementares, pois oportunidades de crescimento possuem relação direta com os critérios de recrutamento, seleção e promoção utilizados nas políticas e práticas de gestão de pessoas adotadas pelas organizações.

Verificou-se predominância de profissionais sem comissionamento (escriturários e caixas) e com alta escolaridade (Ensino Superior). O antagonismo entre estes aspectos - profissionais com alta qualificação, mas sem comissionamento - pode gerar insatisfação quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, autoestima e desenvolvimento (LIMONGI-FRANÇA e ZAIMA, 2002).

O quadro 6 demonstra os aspectos sociais da abordagem biopsicossocial.

Quadro 6 - Média e desvio-padrão dos aspectos sociais

19	Benefícios e convênios (aposentadoria privada, transporte, farmácia e etc.).	4,89	1,34
20	Condições de lazer e descanso/relaxamento no local de trabalho.	3,89	1,36
21	A organização respeita os direitos trabalhistas (salário, férias, carga horária e etc.).	5,77	1,12
23	Forma como superiores tratam os funcionários (respeito, confiança, exemplo, ética e etc.).	4,98	1,50
24	Ambiente Social da Empresa (Bem-estar, Qualidade de Vida, Comunicação interna, Liderança).	4,75	1,46
26	Ajuda de custo para cursos externos (línguas, faculdade, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.).	4,78	1,44
28	Há ambiente de harmonia e respeito entre pares e superiores.	5,20	1,33
29	Interação com superiores imediatos é adequada/satisfatória.	5,44	1,35
30	O apoio dos superiores é adequado para a minha boa performance no banco.	5,15	1,34

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Constatou-se que a questão 20, que se trata de **condições de lazer e descanso/relaxamento no local de trabalho**, obteve a menor média do construto social. Estes dados evidenciam insatisfação dos profissionais da amostra em relação às condições de descanso e lazer no ambiente de trabalho fornecidos pela organização.

A questão 21 **a organização respeita os direitos trabalhistas (salário, férias, carga horária e etc.)** obteve a maior média e desvio-padrão. Outras questões que apresentaram médias mais elevadas foram a questão 29 que se refere à **interação com superiores imediatos**, e a questão 28, que se refere ao **ambiente de harmonia e respeito entre pares e superiores**. Os aspectos organizacionais estão expostos no quadro 7.

Quadro 7 - Média e desvio-padrão dos aspectos organizacionais

1	Imagem da empresa junto aos funcionários (satisfação geral com a organização).	5,26	1,21
2	Oportunidades de treinamento e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes.	4,88	1,45
3	Melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias e modernização.	5,03	1,22
4	A organização permite opiniões e auxílio na tomada de decisão.	4,56	1,33
5	Agilidade/eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia).	3,81	1,60
6	Respeito à diversidade e valorização da organização com os funcionários.	4,98	1,37
22	Metas estipuladas são adequadas.	3,31	1,55
25	Quantidade de atividades e tarefas adequadas à carga horária.	4,10	1,49

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A partir do quadro 7 verificou-se que novamente os profissionais pesquisados encontram-se pouco satisfeitos quanto a maioria dos aspectos e pouco insatisfeitos quanto a outros.

A questão 22, referente à **adequação das metas estipuladas**, apresentou a menor média. O que demonstra a satisfação por parte dos participantes da pesquisa quanto às metas estipuladas pela empresa e que geram grande estresse ao longo dos semestres na busca da entrega dos resultados.

As questões que apresentam maiores médias são a questão 1, referente à **imagem da empresa junto aos funcionários**, e a questão 3, referente às **melhorias no processo de trabalho e também novas tecnologias e modernização**.

Em síntese, os resultados evidenciados nos construtos da abordagem biopsicossocial e organizacional, indicam que os profissionais parecem estar de certa forma indiferentes em relação às ações e práticas de qualidade de vida no trabalho, proporcionadas pelas organizações, uma vez que, a escala likert de 7 pontos, indica que a pontuação 4 refere-se a expressão “nem satisfeito, nem insatisfeito”, e os índices médios obtidos para os quatro aspectos apresentam-se na faixa de 2,68 a 5,33. Há, no entanto apenas uma questão considera insatisfatória com a média 3,31. E algumas questões que apontam uma alta satisfação, com média acima de 5,34.

Estes resultados apontam para um cenário preocupante, pois a indiferença demonstrada pelos profissionais pesquisados, pode estar relacionada a percepção de falhas nos programas de qualidade de vida. Sendo assim, recomenda-se que a organização reavalie seus programas, para identificar se os fatores biopsicossociais estão sendo atendidos e procurar identificar as causas da indiferença dos profissionais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados revelaram que a caracterização geral do perfil da amostra é composta predominantemente por pessoas casadas ou com união estável, com nível superior e idade entre 35 a 44 anos. Em relação ao perfil profissional verificou-se que a maior parte dos respondentes se encontra no cargo escriturário que, obviamente, é o cargo com mais funcionários na empresa.

Os resultados na análise da abordagem biopsicossocial e organizacional indicam certa indiferença por parte dos profissionais em relação aos programas de qualidade de vida no trabalho proporcionados pela organização. Isso requer atenção, pois as indiferenças podem estar relacionadas à percepção de falhas nos programas de qualidade de vida. Tais situações geram insatisfação profissional, cumulativamente, que pode, ao longo do tempo, influenciar no surgimento de doenças que afetam a condição física e mental do ser humano (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Sugere-se que a organização reavalie suas estratégias de gestão de pessoas e programas de QVT e busque identificar os fatores de insatisfação dos funcionários.

É importante o aprofundamento dos resultados aqui obtidos, investigando outras variáveis, como diferentes populações, como outras cidades ou outras instituições, uma vez que a literatura sobre o tema no Brasil ainda é considerada incipiente.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CALDEIRA, T. A., PEDROSO, R. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Diferentes percepções de um mesmo processo. Olhar Científico v.1 n.1 (2010).

CERCHIARI, S.; BRITO, L. C.; RIBAS, F. T. T.; LOPES, L. F. D.; PERINI, R. L. . ABORDAGEM BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL: ANALISANDO OS ASPECTOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. Global Manager (FSG) , v. 11, p. S/N-S/N, 2011.

FALLER, B. C. **Motivação no Serviço Público**: um estudo de caso da Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/3930>> Acesso em 02 de Abril de 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JINKINGS, N. O trabalho bancário em face da finança mundial desregulada. In: **Trabalho, capital mundial e formação dos trabalhadores**. Fortaleza: Editora SENAC Ceará; Edições UFC, 2008. p. 143-162.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000. São Paulo: FEA-USP, 1996. Tese de doutorado. 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ZAIMA, G. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT): com ênfase em pessoas equipes e liderança. IN: **Manual de Gestão de Pessoas em Equipes**. Estratégias e tendências, volume 1, São Paulo: Gente, 2002.

_____. **Práticas de recursos humanos - PRH**: conceitos, ferramentas e procedimentos. 1. ed. v. 1. 267 p. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho - uma abordagem psicossomática**. v. 1. 191 p. São Paulo: Atlas, 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. A abordagem biopsicossocial e organizacional BPSO-96 para QVT. In: TAVEIRA, I. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias Brasileiras. 1. ed. Curitiba, PR, 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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. 2013.