

## Felicidade no ambiente de trabalho da área de crédito da instituição financeira

### X

Renata da Cunha Jorge  
Vanessa Antunes Medeiros

**Resumo:** Os indivíduos estão cada vez mais preocupados com a conciliação entre a felicidade e suas vidas pessoais e profissionais, por isso, o presente estudo visa analisar a percepção dos colaboradores da instituição financeira X, especificamente aplicado a área de crédito, que é amplamente conhecida por ter metas altas e grande volume de trabalho. Os dados foram obtidos através de um questionário desenvolvido via ferramenta online, após coleta de dados os resultados foram compilados e analisados, obtivemos a adesão de 74,29% do quadro de colaboradores. Constatou-se que os colaboradores se sentem felizes no trabalho embora sintam que devido as atividades desenvolvidas não enxergam possibilidade de serem criativos e desenvolverem diferentes competências.

**Palavras-chaves:** Felicidade no trabalho; Motivação; Felicidade organizacional.

## 1 INTRODUÇÃO

Felicidade na vida ou no trabalho na maioria das vezes é confundida com momentos de gratificações. A felicidade tem o poder de envolver a capacidade de acessar no cérebro humano uma ampla gama de emoções positivas, incluindo emoções como: a esperança, o otimismo, a confiança, a gratidão, a inspiração e a admiração.

Você se sente feliz em seu ambiente de trabalho? O que te motiva todos os dias a fazer o mesmo caminho e entrar na mesma organização todas as manhãs? Essas perguntas são recorrentes, mas muitas vezes não as respondemos porque não entendemos ou não identificamos a felicidade no trabalho.

O aspecto preponderante do presente artigo é a percepção dos colaboradores da Instituição Financeira X em relação ao tema Felicidade no trabalho. Dentre as diversas áreas da organização, optamos por aplicar nossa pesquisa na área de Análise de crédito, por ser uma área de metas ofensivas, grande volume de demandas e pouco relacionamento interpessoal.

Este artigo tem como objetivo geral: Verificar se os colaboradores percebem que o ambiente de trabalho influencia na felicidade. Buscando o atendimento do objetivo geral, foram estabelecidos os objetivos específicos: a) Verificar se na percepção dos colaboradores a felicidade impacta nos resultados; b) Analisar se na percepção dos colaboradores as atividades desenvolvidas impactam na felicidade; c) Identificar se é possível ser feliz no trabalho.

O presente artigo está distribuído em 6 (seis) capítulos. No primeiro capítulo encontra-se a Introdução que é composta pela Delimitação da pesquisa, seguida pelos Objetivos geral e específicos e a Justificativa. São estes os responsáveis pelo norteamento deste estudo e motivos que levaram a realização da pesquisa. O capítulo 2 (dois) é o referencial teórico, responsável pelo embasamento do estudo afim de facilitar o entendimento do leitor. No capítulo 3 (três) encontra-se a metodologia utilizada para realização do estudo, que foram Pesquisa bibliográfica, descritiva, quantitativa e estudo de caso. Responsável por evidenciar os resultados da pesquisa é o capítulo 4 (quatro) e, no capítulo 5 (cinco) encontram-se as considerações finais e as recomendações para estudos futuros. No último capítulo, estão disponíveis as Referências bibliográficas utilizadas no presente estudo.

A felicidade no trabalho se resume a três emoções positivas: Entusiasmo, Interesse e Contentamento. (MARKS, 2010) Felicidade no trabalho, este tema é muito frequente na atualidade e, nas organizações. É uma forma de contornar os conflitos, as atitudes negativas e lidar com pessoas difíceis e insatisfeitas, assim como uma forma de gerir o ônus da empresa. Segundo (CUTLER & LAMA, 2000 p. 16) “o objetivo da vida é perseguir a felicidade”.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Com a finalidade de facilitar o entendimento dos leitores este capítulo tem como objetivo apresentar os principais fundamentos teóricos que serão utilizados como base deste estudo.

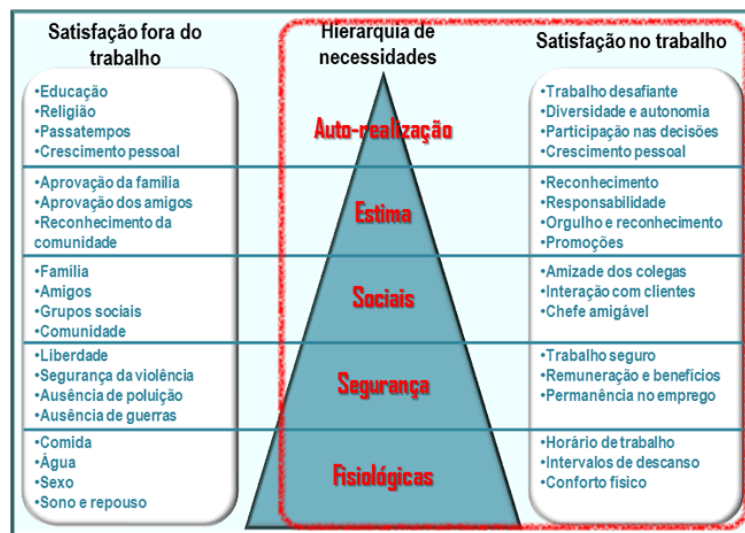
### **2.1 MOTIVAÇÃO**

Na atualidade um dos maiores desafios das organizações é o de manter seus colaboradores motivados, torná-los autoconfiantes, engajados e comprometidos com os objetivos e metas propostos. E, além disso, incentivá-los o suficiente para que sejam bem-sucedidos por suas entregas nas

organizações. Ao contrário do que muitos pensam a motivação não é um traço de personalidade que algumas pessoas possuem e outras não, a motivação na verdade, é um estado que depende da interação entre o indivíduo e a situação. Podemos definir a motivação como: esforço, objetivos organizacionais e necessidades individuais. (CHIAVENATO, 2004)

Para CHIAVENATO (2004, p.591) “o conhecimento da motivação humana é indispensável para que o administrador possa realmente contar com a colaboração irrestrita das pessoas”.

A Teoria da Hierarquia das Necessidades apresentada por Maslow é a mais famosa nesse âmbito. Ela afirma que existem 5 (cinco) estágios de satisfação e que após satisfazer um estágio o indivíduo vai em busca da satisfação do próximo. (CHIAVENATO, 2004)



**Figura 1:** A pirâmide das necessidades de Maslow e suas implicações.

**Fonte:** CHIAVENATO, 2004.

A figura acima demonstra a Hierarquia das necessidades aplicada a satisfação no trabalho:

- Fisiológicas** – é a base da pirâmide e está relacionada às necessidades básicas no trabalho, infraestrutura adequada, salário compatível com sua função, respeito a jornada de trabalho e descanso;
- Segurança** – física e emocional, para que o colaborador tenha perfeitas condições de executar seu trabalho, além de benefícios e remuneração;
- Sociais** – está diretamente ligada as lideranças e gestão de pessoas, onde essas devem promover um excelente ambiente de trabalho em grupo e relações interpessoais positivas;
- Estima** – está relacionada ao reconhecimento, por seu empenho, dedicação, engajamento, este reconhecimento pode ser por feedback positivo e reconhecimento financeiro;
- Autorrealização** – este é o topo da pirâmide, após atingidos os estágios anteriores o colaborador

precisa ter a sensação de pertencimento e legado, para sentir-se satisfeito com seu trabalho. (MARQUES, 2016)

A motivação no ambiente de trabalho também é algo de extrema importância na atualidade. Antigamente as empresas ofereciam um salário e esse era o fator motivacional que as empresas estavam dispostas a entregar aos seus colaboradores, atualmente as empresas precisam investir em ações para manter seus colaboradores motivados e felizes. (MARQUES, 2018)

Colaboradores motivados, felizes e engajados com os objetivos da empresa, dedicando-se a atingir os melhores resultados, maiores serão os ganhos da empresa, pois os colaboradores são os principais responsáveis pelo sucesso da organização. (KENOBY, 2018)

De acordo com Marques (2018), para alcançar a motivação devemos realizar feedbacks para o colaborador compreender como está se saindo diante das expectativas da empresa, criar um ambiente harmonioso, cultivar culturas positivas, possuir um ambiente de trabalho saudável e desenvolver seu colaborador, reconhecimento em público dos trabalhos realizados pela equipe e pelo colaborador, estimular a criatividade e a colaboração para melhorias, tratar a todos igualmente, e etc., este é um caminho a ser galgado para que empresa junto ao colaborador motive-o a fazer parte todos os dias da organização em que atua e que tenha a felicidade no trabalho alcançada.

## 2.2 FELICIDADE

Para contextualizar a Felicidade no Trabalho, iniciamos nossa pesquisa no século XVIII, onde o pai da economia moderna SMITH (1776), afirma que execrar o trabalho faz parte da essência humana, tendo em vista, que os homens são ociosos e só trabalhariam em troca de recompensa financeira. Em contrapartida, nesse mesmo século, (Jefferson *et tal*, 1776) na redação da declaração de independência dos Estados Unidos cita alguns direitos como inalienáveis e dentre eles está a procura pela felicidade.

Segundo a teoria da felicidade autêntica abordada por SELIGMAN (2011, p. 21) “a felicidade poderia ser analisada segundo três elementos diferentes que escolhemos por eles mesmos: emoção positiva, engajamento e sentido.”

A emoção positiva pode ser definida por alguns sentimentos como, por exemplo, conforto, prazer e entusiasmo entre outros. O engajamento é a entrega do indivíduo diante de uma atividade envolvente, onde este perde a noção do tempo. O terceiro elemento da felicidade é o sentido. Os seres

humanos cada vez mais buscam um propósito, um sentido para suas vidas e atividades, algo em que eles acreditam. (SELIGMAN, 2011)

“A felicidade é uma coisa real definida pela mensuração da satisfação com a vida”. (SELIGMAN 2011, p. 35)

Em muitos estudos já é comprovado que pessoas felizes produzem mais, procuram manter o cérebro sempre alerta ao que acontece ao seu redor, se manter ativo e buscando aprendizado constante. (MARKS, 2010)

No livro Felicidade autêntica, SELIGMAN (2009) traz diversos exemplos de pesquisas realizadas que demonstram que pessoas felizes em seus trabalhos são melhores remuneradas e muito mais produtivas. Como por exemplo, em uma empresa onde mediu-se a emoção positiva de 272 (duzentos e setenta e dois) empregados e posteriormente acompanharam seu desempenho por 18 (dezoito) meses. No final da experiência chegaram à conclusão de que os mais felizes produziram mais e com isso foram reconhecidos financeiramente. Em outra pesquisa, em larga escala realizada com jovens australianos durante 15 (quinze) anos a felicidade mostrou-se sinônimo de um emprego bem remunerado. Avaliando o que vem primeiro se Felicidade ou Produtividade, concluíram que crianças e adultos felizes abraçam metas mais audaciosas e, com isso, produzem mais.

Conforme Gomes (2014), é possível conciliar trabalho e felicidade, sabe-se que muitas vezes não é possível que todas as pessoas sejam felizes em seu ambiente de trabalho, mas sim, é possível buscar formas de deixar o ambiente propício há busca pela felicidade no trabalho, criando um vínculo social, em busca de oportunidades de crescimento, auxiliando as pessoas em seu desenvolvimento e a resolver seus problemas, buscando coragem para fazer perguntas e sendo proativo.

Precisamos entender que estamos no controle de nossas vidas e buscar o que nos deixa feliz, claro, que precisamos de um salário para a sobrevivência, mas isso não quer dizer que não podemos ser felizes no trabalho. Isso depende mais de nós buscarmos essa felicidade do que da organização nos proporcionar. (GOMES, 2014)

Um ambiente saudável e harmonioso é de extrema importância para o sucesso da empresa, os líderes tendem a ficar atentos a fatores que deixam seus colaboradores motivados e felizes. (MACEDO, 2013)

De acordo com Macedo (2013), as empresas mais jovens, possuem mais facilidade em manter a felicidade no trabalho para que seus negócios prosperem. Já em empresas que ainda não possuem essa visão, os líderes precisam se manter atentos e identificar os colaboradores que gostam do seu trabalho, pois com pessoas que gostam do que fazem, o sucesso se torna mais alcançável.

No mundo instável em que vivemos, os colaboradores buscam como um dos princípios básicos a felicidade dentro das organizações, e as empresas também buscam por este ambiente agradável para seus colaboradores para manter seu crescimento no mercado, manter resultados excelentes, salários atraentes e engajar cada vez mais os colaboradores para que estes se sintam motivados a continuar oferecendo seu melhor e serem comprometidos com os objetivos da organização (MAIO, 2016).

Um Programa de estudos chamado Happiness Works, nos mostra o quanto as empresas portuguesas buscavam no ano 2000 (dois mil) manter seus funcionários felizes. Estudos realizados pelo fundador do programa demonstraram que a felicidade organizacional faz com que seus colaboradores se tornem mais produtivos. (DUTSCHKE, 2018)

Conforme o site VER (2018) onde foi publicado o artigo “Felicidade Organizacional traduz-se em produtividade”, foram feitas entrevistas com 1000 (um mil) colaboradores para averiguar quais fatores são mais relevantes na percepção dos colaboradores para o atingimento da Felicidade e obtendo assim o aumento da produtividade e, o estudo chegou aos seguintes fatores:

- Ambiente interno, contribui em 20% (vinte por cento) para a felicidade;
- Reconhecimento e confiança contribuem em 18% (dezoito por cento) para a felicidade;
- Desenvolvimento pessoal contribui 16% (dezesesseis por cento) para a felicidade;
- Remuneração, contribui em 12% (doze por cento) para a felicidade;
- Envolvimento pessoal, contribui em 11% (onze por cento) para a felicidade;
- Sustentabilidade e Inovação, Envolvimento com as Chefias e Organização, Definição de Objetivos, Equilíbrio entre a Profissão e Vida Pessoal, contribuindo em 23% (vinte e três por cento) para a felicidade.

Conforme podemos observar nos fatores acima, a Remuneração representa apenas 12% (doze por cento) na felicidade dos colaboradores. Portanto, felicidade não se resume apenas em remuneração, está ligada diretamente ao desenvolvimento pessoal, envolvimento profissional com suas lideranças, exposição de ideias e debates sobre melhorias, participação nos processos de inovação, qualidade de vida, equilíbrio da vida pessoal com a profissional e reconhecimento de talentos.

De acordo com o estudo de HALF (2017), empresas bem-sucedidas tem colaboradores felizes e mais engajados, leais e criativos, em comparação às que reúnem colaboradores menos satisfeitos.

Ressaltamos, que colaboradores satisfeitos e felizes em seu ambiente de trabalho se auto motivam, tem melhor desempenho na produtividade e qualidade de suas atividades, superando suas próprias expectativas e as expectativas da empresa. Estudos demonstram que quanto mais satisfeitos e felizes em seu trabalho, esses colaboradores possuem maior facilidade em ajudar os colegas e melhor desempenho para trabalhos em equipe, além de diminuir doenças crônicas que se desenvolvem ao longo do tempo.

A felicidade nada mais é que uma experiência individual, não existe uma fórmula mágica que funcione com todos. No entanto, existem alguns fatores universais que afetam diretamente a felicidade do colaborador, dentre esses elencamos 6 (seis) fatores que podem influenciar a felicidade no trabalho: a) Contratação adequada para o trabalho e a empresa; b) Empoderamento; c) Sentimento de apreciação; d) Trabalho interessante e significativo; e) Senso de justiça; f) Relações positivas no local de trabalho. (HALF, 2017)

Embora não seja possível que os colaboradores controlem todos os fatores que contribuem para felicidade no trabalho, com certeza é possível ajudar a criar as condições adequadas para que isso aconteça. Mas no fim das contas, a felicidade é uma escolha e, um ambiente de trabalho positivo e saudável é um excelente ponto de partida. (HALF, 2017)

Conforme uma pesquisa realizada por (Spicer; Cederström, 2018), nem sempre ser feliz no ambiente de trabalho lhe torna um colaborador produtivo e, quando a felicidade se torna algo obrigatório, as pessoas tendem a tornarem-se infelizes. Ser completamente feliz no trabalho pode conduzir o indivíduo a vulnerabilidade, pois ele pode encarar seu trabalho como a vida pessoal e, no momento da demissão e/ou mudanças reestruturais, pode haver frustração por não encontrar a felicidade no trabalho.

A felicidade no trabalho precisa ser espontânea, realmente tem que dar prazer fazer a mesma atividade diariamente, encontrar dentro da organização uma energia prazerosa, que faça com que o indivíduo naturalmente sintam-se bem em fazer parte e, assim a felicidade no trabalho surge naturalmente. Essa prática não pode ser obrigatória e opressora para os colaboradores, porque os resultados tem maior probabilidade de dar efeito contrário do que se busca.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentada a metodologia utilizada para responder o problema de pesquisa do presente artigo. Segundo Marion (2002), metodologia é a classificação quanto ao tipo de pesquisa, a descrição dos instrumentos escolhidos pelo pesquisador, as fontes utilizadas no levantamento bibliográfico, à coleta de dados e também a preparação do trabalho de campo, bem como os elementos que propiciam ou atrapalham o trabalho de campo.

Para CERVO, BERVIAN e SILVA (2007, p. 60),

[...] através da pesquisa bibliográfica procura-se esclarecer um problema a partir de referências teóricas publicadas. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental, buscando conhecer e analisar os subsídios culturais ou científicos do passado existente sobre um determinado assunto, tema ou problema.

Além da pesquisa bibliográfica este trabalho tem como metodologia a pesquisa quantitativa e estudo de caso. Conforme Roesch (2009), o problema de pesquisa pode ser abordado de duas maneiras: pesquisa qualitativa e pesquisa quantitativa. Neste estudo tem-se como base a pesquisa quantitativa que é voltada para avaliação dos resultados e, tem como enfoque analisar os obtidos com pesquisa aplicada.

Roesch (2009), também afirma que a pesquisa quantitativa objetiva mensurar as relações entre variáveis e avaliar o resultado de algum sistema ou projeto, explorando a maneira mais eficaz de controlar o delineamento da pesquisa para garantir a melhor interpretação dos resultados. O estudo de caso segundo Gil (1996), foca nos procedimentos simples o que o torna vantajoso, além de estimular novas descobertas. Segundo Roesch (2009, p. 126) “o delineamento da pesquisa determina quem será pesquisado e quais questões serão levantadas.”

Dentro dos parâmetros definidos como proposta de estudo de caso restringiu-se o universo de pesquisa apenas aos colaboradores da área de análise de crédito da instituição financeira x, tendo em vista, suas metas altas e sobrecarga de atividades. No quadro abaixo verificamos que a equipe é composta por 70 (setenta) colaboradores e destes 74,29% (setenta e quatro vírgula vinte e nove por cento) responderam o questionário.

Total de funcionários (crédito)	Respondentes da pesquisa
70	52
100%	74,29%

**Quadro 1:** Respondentes do questionário

**Fonte:** As autoras



De acordo com Roesch (2009), a pesquisa quantitativa é dividida em dois períodos: a) primeiro a coleta de informações; b) segundo a análise dos dados. Tendo como principais instrumentos a entrevista, o questionário, os testes e a observação.

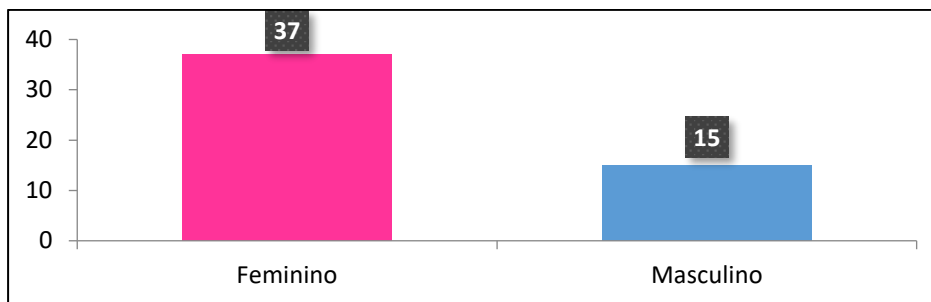
Para mensurar a felicidade segundo a percepção dos colaboradores da área de crédito da instituição financeira x, foi desenvolvido um questionário, que é um dos instrumentos mais utilizados nas pesquisas quantitativas. Roesch (2009), afirma que um questionário é muito mais que um conjunto de questões. É um instrumento de coleta de dados que requer muito esforço intelectual de planejamento anterior a sua aplicação. Para esta pesquisa foi desenvolvido um questionário composto de trinta e duas questões. Destas questões, trinta e uma são questões fechadas e uma questão é aberta. As três primeiras questões visam caracterizar a amostra de respondentes e, não foi preciso identificar-se, o que nos leva a acreditar que proporcionou respostas mais verdadeiras. Vinte e nove questões avaliam a felicidade dos colaboradores.

O questionário foi desenvolvido na plataforma Google Docs, no mês de setembro de 2018 e aplicado de 15 de outubro até 15 de novembro. O link foi disponibilizado via e-mail e reforçado via grupo de WhatsApp semanalmente. A etapa seguinte foi o desenvolvimento de uma planilha no Microsoft Excel para tabulação das informações e, serviu de base para a análise de dados.

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Foi realizada uma pesquisa para mensurar a percepção dos colaboradores com relação a felicidade no trabalho com um setor específico (Análise de Crédito), na instituição financeira x. Dos 70 (setenta) colaboradores desta área, obtivemos a adesão de 74,29% (setenta e quatro, vinte e nove por cento) de respondentes, não atendeu a nossa expectativa que era de atingir 100% (cem por cento), mas foi o suficiente para realização do estudo.

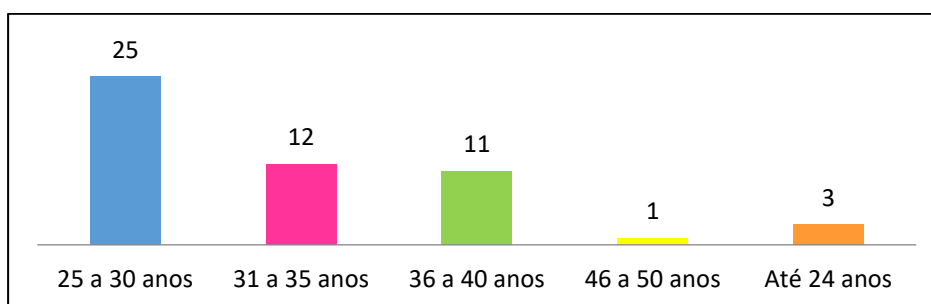
A instituição escolhida está em processo de mudanças e transformações expressivas no mercado financeiro, ela fazia parte de um grupo de instituições financeiras que trabalham apenas ofertando empréstimos pessoais e consignados. Mas, nos últimos dois anos resolveu aventurar-se como uma empresa de tecnologia com licença bancária, ou seja, expandiu seus negócios e a área estudada teve com isso, um aumento significativo em suas metas, quase triplicando seu quadro de colaboradores. Abaixo serão apresentados resultados quantitativos obtidos com a aplicação da pesquisa:



**Gráfico 1:** Gênero

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

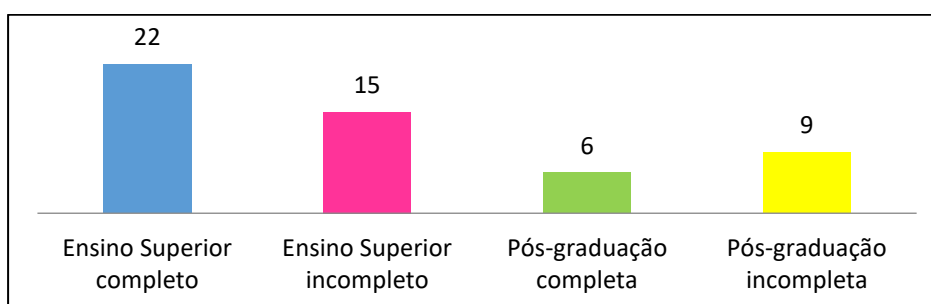
Como podemos verificar no gráfico acima, a amostra é composta majoritariamente por mulheres, que correspondem a 71,15% dos respondentes e 28,85% de homens.



**Gráfico 2:** Faixa etária

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

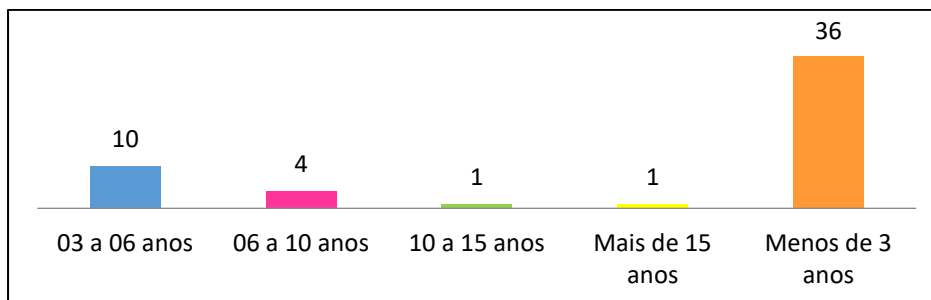
A Faixa etária dos respondentes concentra-se entre 25 a 35 anos, o que representa 71,15% dos respondentes, o restante está dividido entre 36 a 40 anos, 46 a 50 anos e os menores de 24 anos.



**Gráfico 3:** Escolaridade

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

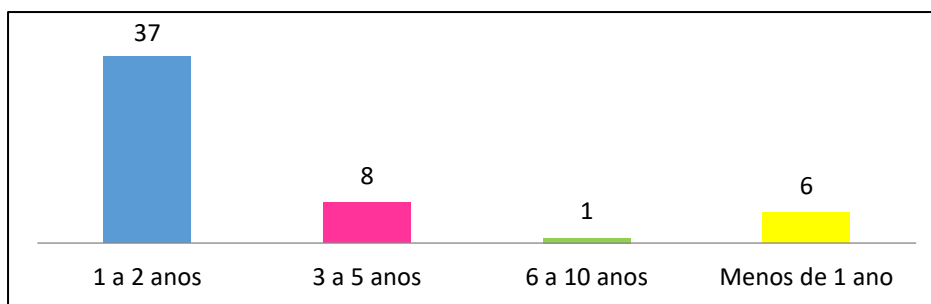
Do total dos respondentes 42,30% possuem Ensino Superior completo, 28,84% ainda não concluíram o Ensino Superior, já 11,53% são pós-graduados e 17,30% estão em fase de conclusão da pós-graduação.



**Gráfico 4:** Tempo de empresa

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

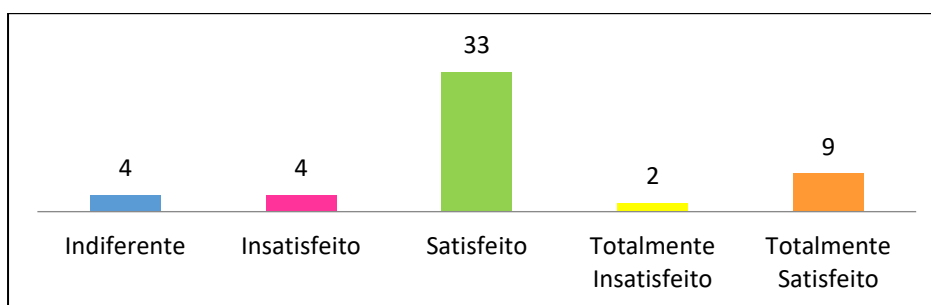
A amostra demonstra que a maioria da equipe está na empresa a menos de 3 anos, o que representa 69,23% dos respondentes. Apenas uma pessoa está na empresa a mais de 15 anos e outra de 10 a 15 anos. Ainda temos 17,69% de respondentes que fazem parte do quadro de funcionários de 03 a 10 anos.



**Gráfico 5:** Tempo na função

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

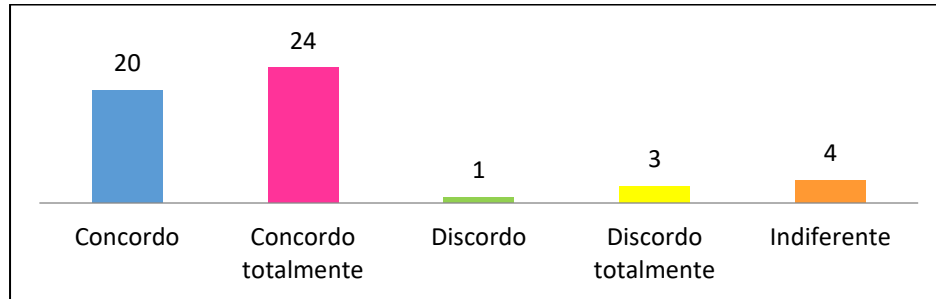
A amostra demonstra que a maioria da equipe está desempenhando a mesma função pelo período de 1 a 2 anos, o que representa 71,15%. Os que desempenham a mesma função pelo período de 3 a 5 anos somam 15,38%. Apenas um dos respondentes está na função pelo período de 6 a 10 anos. E, 11,53% estão na função a menos de um ano.



**Gráfico 6:** Profissão escolhida

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

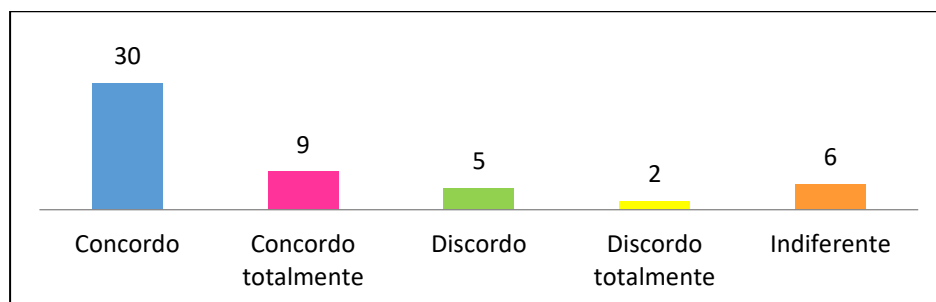
A amostra demonstra que a maioria da equipe está satisfeita com a profissão que escolheu, esses representam 80,76% da amostra. Os insatisfeitos somam 11,53% e os indiferentes com a profissão escolhida são um total de 7,69%.



**Gráfico 7:** Orgulho de falar do trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

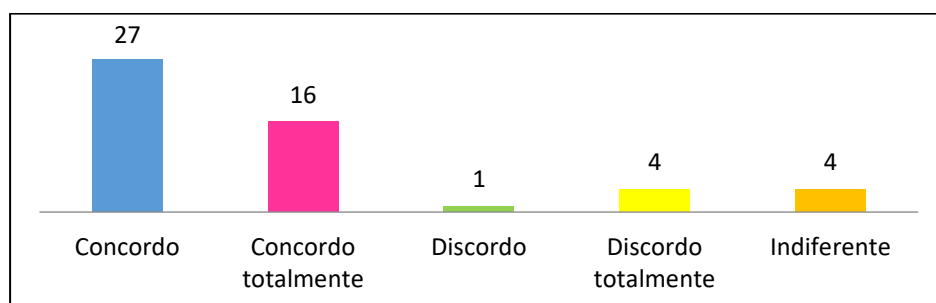
Dos 52 respondentes, 44 manifestaram sentir orgulho em falar do seu trabalho quando questionados, o que representa 84,61% da amostra.



**Gráfico 8:** Disposição e entusiasmo em ir ao trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

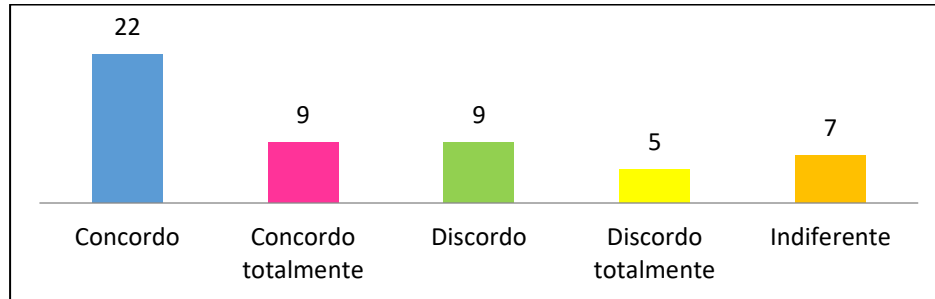
Quando questionados sobre a disposição e entusiasmo ao levantar e ir ao trabalho 75% dos respondentes se manifestaram de forma positiva e, apenas 7 pessoas responderam de forma negativa, manifestando não se sentir dispostas e entusiasmadas para levantar e ir ao trabalho.



**Gráfico 9:** Motivação no trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

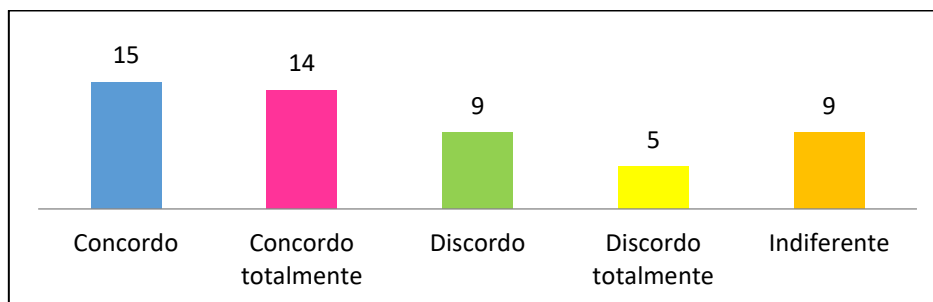
Quando questionados sobre a motivação em dar o melhor de si no ambiente de trabalho 82,69% da equipe respondeu de forma positiva e apenas 5 pessoas responderam que não se sentem motivados a dar o melhor de si, o que representa apenas 9,61%.



**Gráfico 10:** Criatividade no trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

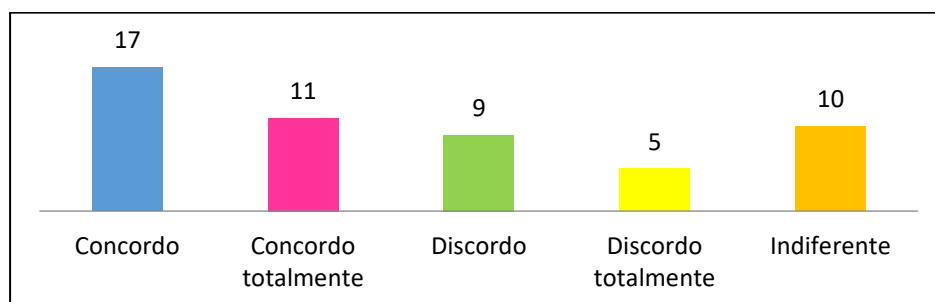
Quando o assunto é criatividade no trabalho os que afirmam que não conseguem ser criativos em suas atividades representam 26,92% da amostra, 59,61% afirmam que conseguem ser criativos. Mas, 13,46% se mostram indiferentes.



**Gráfico 11:** Desenvolvimento de novas competências

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

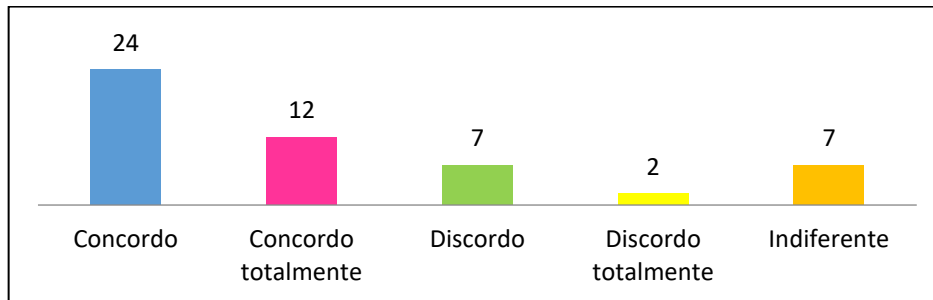
Quando questionados sobre o desenvolvimento de novas competências em suas atuais funções, 55,76% dos respondentes informaram que sim, que conseguem desenvolver novas competências em suas atuais funções, mas, a soma dos que discordam dessa afirmação e os que se mostraram indiferentes a ela chega a 44,23%.



**Gráfico 12:** Progressão de carreira

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

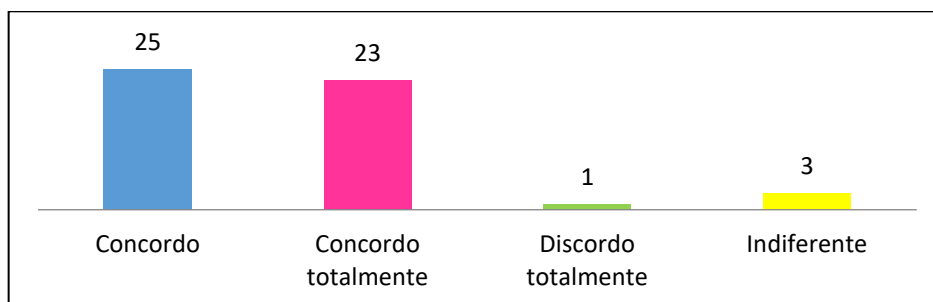
Segundo a percepção dos respondentes 53,84% entendem que a empresa lhes proporciona boas possibilidades de progressão de carreira, contra 26,92% que acreditam que a empresa não lhes proporciona boas perspectivas de progressão de carreira e 19,23% se posicionaram como indiferentes, mas se somados chegam a quase 50%.



**Gráfico 13:** Condições Físicas e Ambientais

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

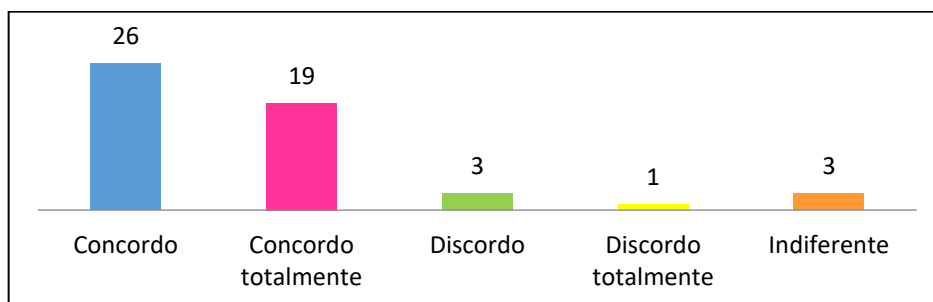
Segundo a percepção dos colaboradores respondentes, 69,23% acreditam que o ambiente físico e ambiental são agradáveis para execução do trabalho e 15,38% discordam.



**Gráfico 14:** Relação de harmonia e de integração entre colegas

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

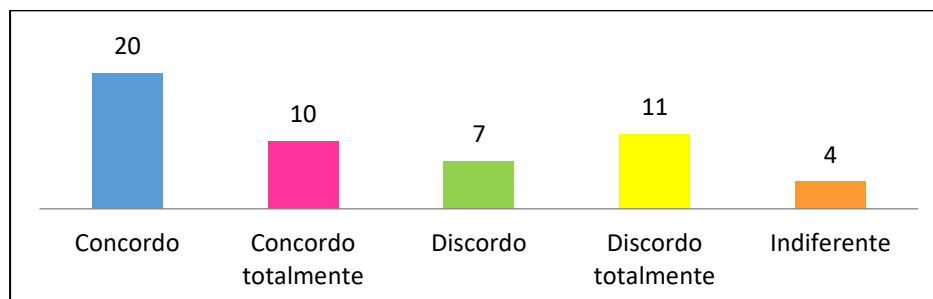
Na percepção de 92,30% dos respondentes as relações entre os colegas são de harmonia e integração. Apenas uma pessoa discorda dessa afirmação e não enxerga o ambiente de trabalho como sendo de harmonia e integração.



**Gráfico 15:** Recursos para desempenho da função

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

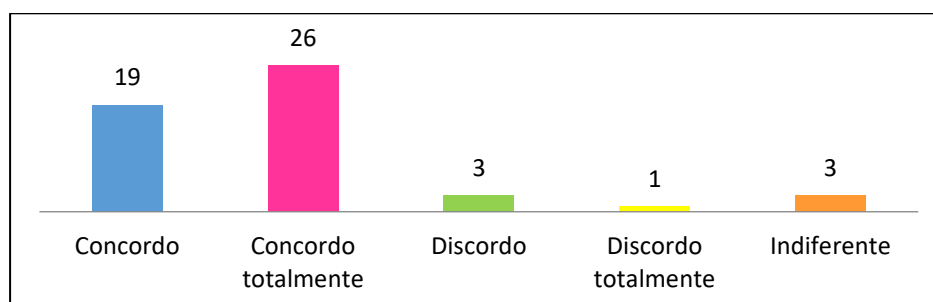
Segundo 86,53% dos respondentes, os recursos disponibilizados pela empresa atendem perfeitamente as necessidades dos colaboradores para realização de suas funções. Apenas 7,69% entendem que os recursos disponibilizados não são suficientes para realização de suas tarefas.



**Gráfico 16:** Liberdade em tomar decisões e organizar o trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

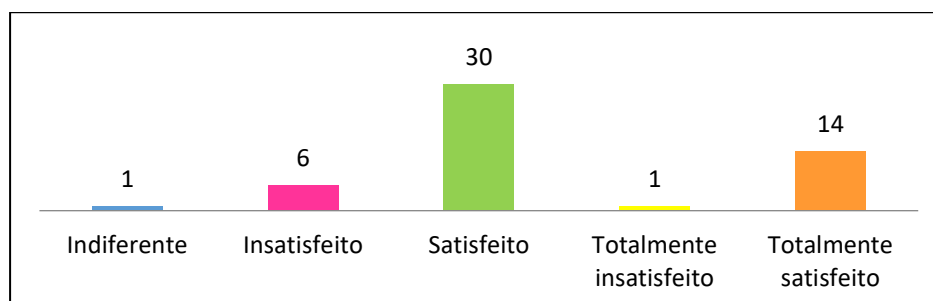
Para 57,69% dos respondentes a função que eles desempenham permite tomar as próprias decisões sobre como organizar seu trabalho. Mas, 34,61% discordam dessa afirmação e entendem que a função desempenhada não permite essa liberdade.



**Gráfico 17:** Impacto das atividades no público externo

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

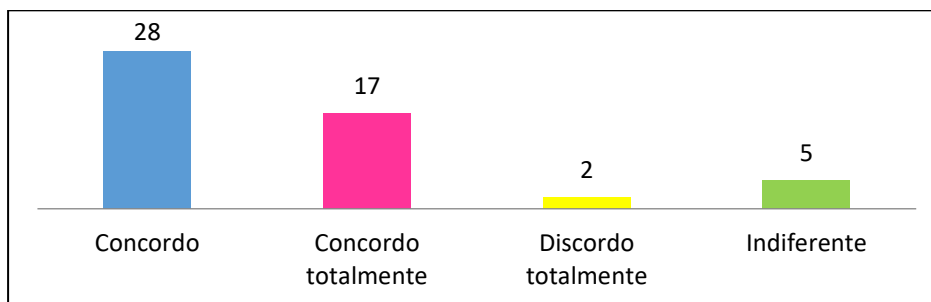
Na percepção dos respondentes 86,53% entendem que as tarefas desempenhadas por eles em suas funções têm grande impacto nas pessoas fora da instituição. Apenas 7,69% discordam dessa afirmação.



**Gráfico 18:** Satisfação com o trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

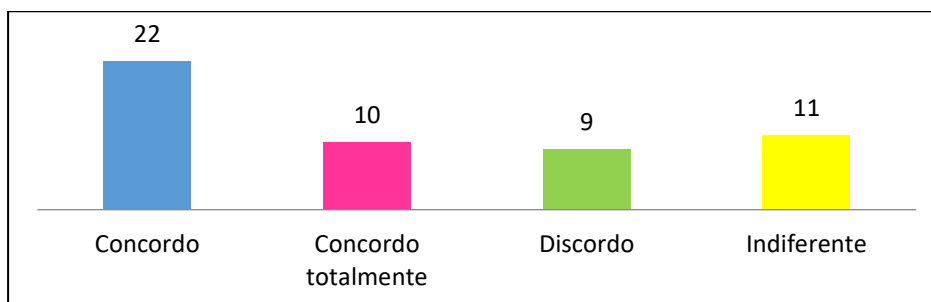
Dos 52 respondentes, 44 estão satisfeitos com seu trabalho o que representa 84,61% da amostra. Mas, 13,46% demonstram insatisfação com seu trabalho.



**Gráfico 19:** Sente prazer as conquistas do trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

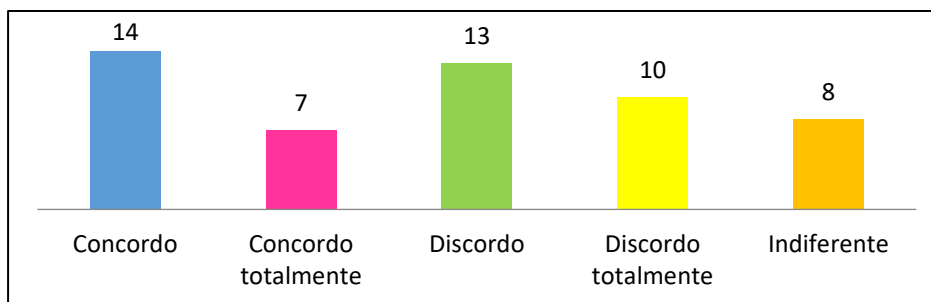
Dos 52 respondentes, 44 manifestam sentir prazer com as pequenas conquistas de seu trabalho o que representa 84,61% da amostra. Mas, 13,46% demonstram insatisfação com seu trabalho, é um percentual pequeno, mas que precisa ser observado.



**Gráfico 20:** Considera seu trabalho estressante

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

Segundo a percepção dos respondentes, 61,53% consideram seu trabalho estressante, em contrapartida 19,23% discordam e não consideram seu trabalho estressante.

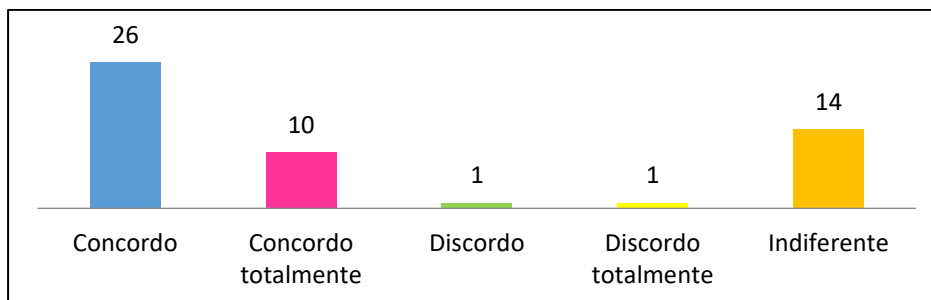


**Gráfico 21:** Feedback construtivo e periódico

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

Segundo a percepção dos respondentes, 44,23% estão insatisfeitos com os feedbacks que recebem, mas, 40,38% estão satisfeitos.

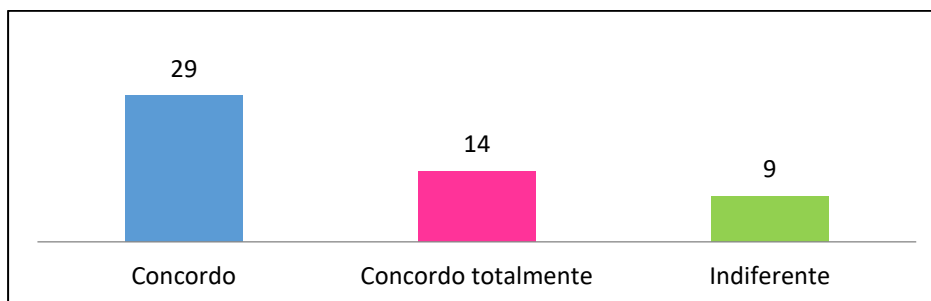




**Gráfico 22:** Sensação de dever cumprido

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

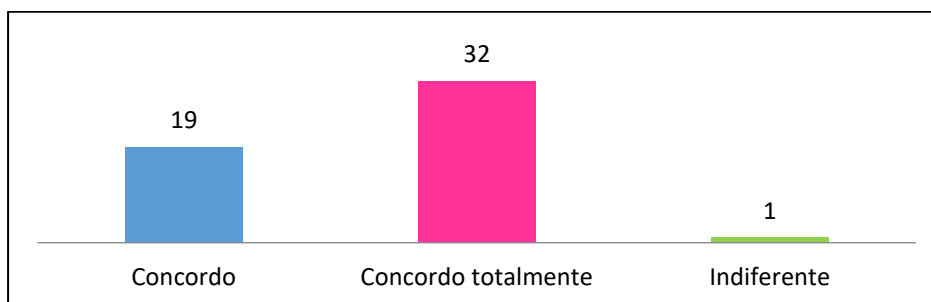
Dos 52 respondentes, 69,23% tem o sentimento de dever cumprido após uma jornada de trabalho. Apenas duas pessoas não tem a mesma sensação o que representa 7,39% do total dos respondentes.



**Gráfico 23:** Pessoa alegre e positiva

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

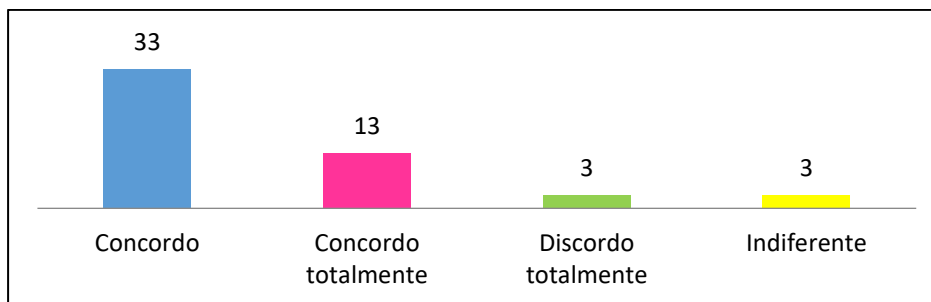
Na percepção dos respondentes 82,69% acreditam serem vistos pelas pessoas como sendo alegres e positivas.



**Gráfico 24:** Planos e sonhos para o futuro

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

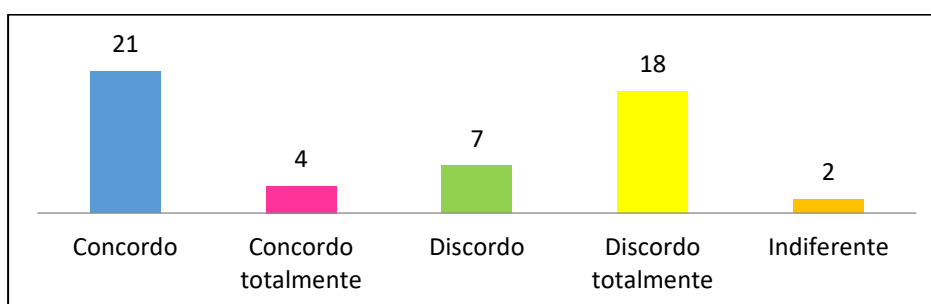
Dos 52 respondentes, 51 afirmam fazer planos e terem sonhos para o futuro o que equivale a 98,07% do total da amostra.



**Gráfico 25:** Obstáculos como desafios

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

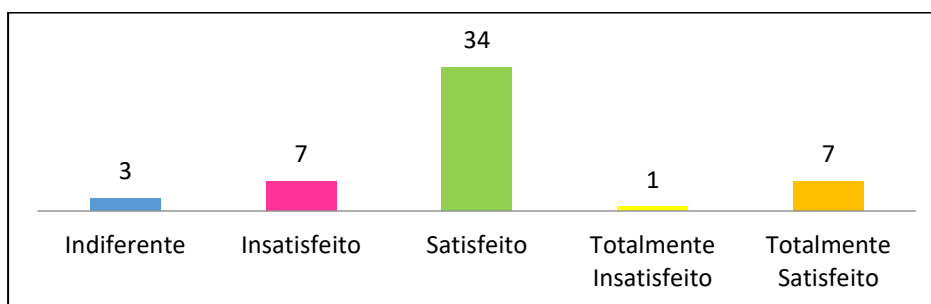
Segundo 88,46% dos respondentes afirmam enxergar os obstáculos do trabalho como desafios a serem superados, 5,76% discordam dessa afirmação e os outros 5,76% são indiferentes.



**Gráfico 26:** Loteria e trabalho

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

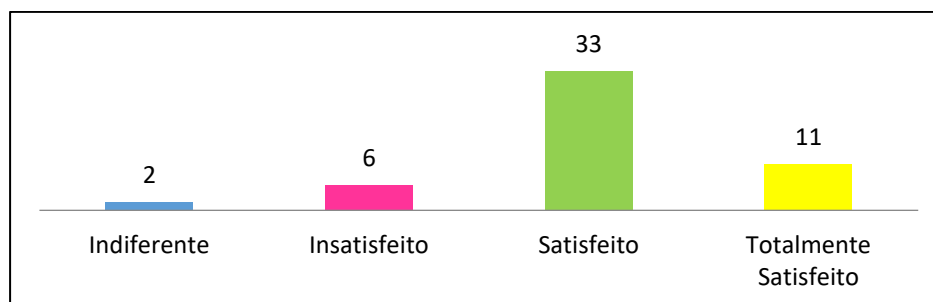
Nessa questão tivemos um empate, 48,07% afirmam que mesmo ganhando na loteria permaneceriam trabalhando, mas em um ritmo mais tranquilo e os outros 48,07% afirmam que se ganhassem na loteria não permaneceriam trabalhando.



**Gráfico 27:** Satisfação com cargo

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

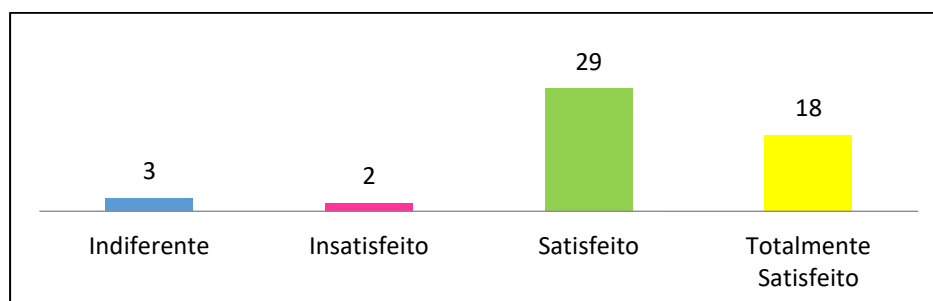
Com relação ao grau de satisfação com o cargo ocupado, 78,84% dos respondentes afirmam estar satisfeitos com o cargo que ocupam, mas, existe uma minoria composta por 15,38% que se sentem insatisfeitos com o cargo que ocupam.



**Gráfico 28:** Satisfação com rendimentos

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

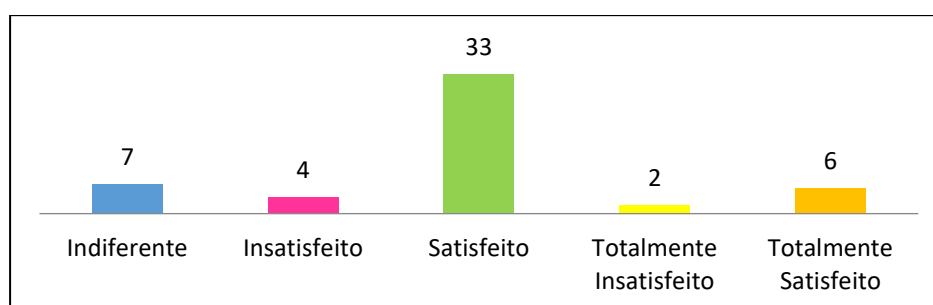
Com relação ao grau de satisfação com os rendimentos mensais 84,61% dos respondentes afirmam estar satisfeitos com seus rendimentos, mas, existe uma minoria composta por 11,53% que se sentem insatisfeitos com seus rendimentos mensais.



**Gráfico 29:** Satisfação com benefícios

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

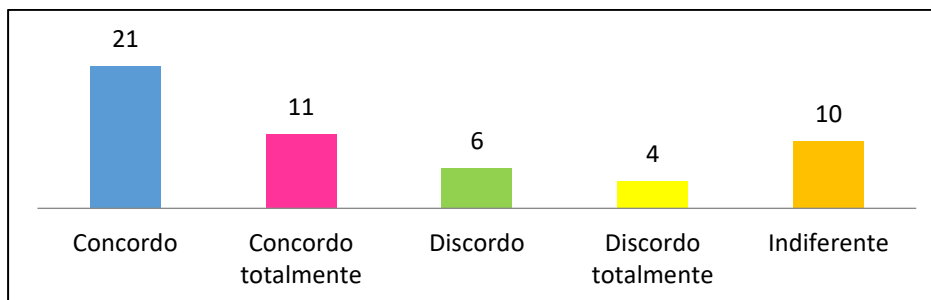
Com relação ao grau de satisfação com os benefícios que o trabalho proporciona, 90,38% dos respondentes afirmam estar satisfeitos, mas, existe uma minoria composta por 3,84% que se sentem insatisfeitos com os benefícios e 5,76% que se posicionaram como indiferentes.



**Gráfico 30:** Satisfação com a carga horária

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

Com relação ao grau de satisfação com a carga horária de trabalho a maioria dos respondentes, equivalente a 75% afirmam estarem satisfeitos com a carga horária, 11,53% estão insatisfeitos e 13,46% indiferentes.


**Gráfico 31:** Profissão

**Fonte:** As autoras (resultados da pesquisa aplicada na instituição financeira x)

Segundo 61,53% dos respondentes, afirmam estarem satisfeitos com a profissão escolhida e, se pudessem voltar no tempo não mudariam sua escolha. Mas 19,23% discordam dessa afirmação e outros 19,23% são indiferentes a ela.

Analisando o contexto de forma geral, podemos dizer que obtivemos um resultado surpreendente, demonstrando alto índice de satisfação dos colaboradores com o ambiente, com o cargo ocupado, benefícios e remuneração ofertados, o que nos leva a afirmar que a maioria dos colaboradores da equipe percebem-se felizes em seu ambiente de trabalho.

#### 4.1 RESULTADOS DESCRITIVOS

No quadro abaixo foram compiladas as respostas da única questão descritiva contida no questionário aplicado.

Felicidade no trabalho seria uma utopia ou é possível unir essas duas coisas?	Frequência	Categoria Final	%
Com certeza é possível unir as duas coisas, porém para isso é necessário que haja um relacionamento de cumplicidade, confiança e empatia por parte de gestores e colaboradores!	28	<b>É possível unir felicidade e trabalho</b>	96,55
É possível			
É possível			
É possível			
É possível			
É possível			
É possível desde que ambas as partes estejam satisfeitas			
É possível equilibrar			
É possível sim desde que tenhamos um salário bom e criemos um ambiente agradável de trabalho.			

É possível unir			
É possível unir			
É possível unir			
É possível unir as duas			
E possível unir no trabalho			
É possível unir, se você trabalha com o que gosta e em uma empresa que valoriza seu trabalho.			
É possível!			
É possível, mas para isso devemos ter um ambiente favorável e desenvolvermos uma relação de confiança e respeito entre subordinados e superiores.			
O serviço é o nosso segundo lar, se possui harmonia e bem estar e totalmente possível unir as duas coisas.			
Quando se faz o que gosta, trabalho vira hobbies. Se não está nessa fase, mude de emprego. Não é utopia reunir essas duas coisas. Utopia é não estar feliz no trabalho.			
Quando se faz o que se gosta sempre é possível ser feliz no seu trabalho.			
Sim			
Sim			
Sim			
Sim			
Sim			
Sim, é possível.			
Sim, é possível.			
Totalmente possível			
Utopia	1	Não é possível unir felicidade e trabalho	3,45
<b>Total</b>	<b>29</b>		<b>100</b>

**Quadro 2:** Questão descritiva

**Fonte:** As autoras

A amostra é composta por 52 respondentes, 29 responderam a questão descritiva que não era obrigatória. Desses, 28 colaboradores responderam de formas variadas que sim, é possível unir felicidade e trabalho. Esses respondentes foram categorizados como É possível unir felicidade e trabalho e são equivalentes a 96,55% do total da amostra.

Um dos respondentes afirmou que felicidade no trabalho é uma utopia, para esse item utilizamos a categoria Não é possível unir felicidade e trabalho e é equivalente a 3,45% dos respondentes.

Em linhas gerais, a grande massa acredita que é absolutamente possível unir felicidade e trabalho o que reforça o restante das questões onde os colaboradores demonstram absoluta satisfação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As instituições financeiras estão entre as mais antigas organizações e exercem papel fundamental no desenvolvimento e economia global. Além disso, são reconhecidas pelo amplo pacote de benefícios, excelente remuneração e metas altas.

Diante do presente estudo verificamos que existem diversas pesquisas sobre o tema felicidade no trabalho e que inúmeras organizações enxergam esse tema como uma necessidade para melhorar o desempenho das equipes e conseqüentemente da empresa. Entendemos que não é possível alcançar 100% de colaboradores felizes e satisfeitos, mas é possível controlar os fatores que contribuem com a felicidade e, ainda assim, é possível criar condições que irão ajudar a promover a felicidade e a positividade no trabalho.

A felicidade no trabalho não depende apenas da satisfação com o seu setor ou empresa, mas sim uma soma de vida pessoal com a profissional, uma depende da outra para que exista um resultado positivo.

O resultado da pesquisa foi surpreendente, pois havia um pré-conceito de que os colaboradores da área específica devido as altas demandas e grande volume de metas diárias não estariam satisfeitos em seu ambiente de trabalho. Mas, como a pesquisa comprova, a maior parte dos respondentes percebem-se felizes e satisfeitos com a empresa, remuneração e demais benefícios ofertados, além disso, entendem que o ambiente de trabalho influencia diretamente na felicidade.

Os colaboradores se sentem seguros com o baixo índice de rotatividade que a área apresenta. Foi possível visualizarmos o crescimento do setor e a satisfação dos mesmos em fazer parte da empresa e dos processos de mudanças que ela está passando.

As empresas precisam investir em gestão de pessoas e saber como motivar ativamente seus colaboradores para que eles sintam-se felizes em fazer parte da organização e busquem um ambiente harmonioso e satisfatório.

Dentre as limitações dessa pesquisa, salienta-se a dificuldade na coleta de dados, devido às restrições de acesso aos colaboradores em seu horário de trabalho, por isso, durante o período de coleta de dados foram enviados lembretes semanalmente aos colaboradores reforçando a importância da resposta de cada um para o resultado da pesquisa.

A pesquisa encontrou como ponto a ser trabalhado de forma mais efetiva pela instituição a possibilidade de implantar metodologias que possibilitem o desenvolvimento de novas competências em seus colaboradores e, ainda, criar métodos que desenvolvam a criatividade visando melhoria nos processos da área e da organização como um todo. Por isso, deixamos como sugestão para estudos futuros pesquisar de que forma é possível melhorar o desenvolvimento das competências em equipes que executam atividades repetitivas diariamente e sem alternância nos processos.

## REFERÊNCIAS

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CUTLER H., LAMA, D. **A arte da Felicidade**. 1ª ed. São Paulo: Martins Fontes Editora Ltda., 2000.

DUTSCHKE, Georg. **Felicidade organizacional traduz-se em produtividade, 2018**, <http://www.ver.pt/felicidade-organizacional-traduz-se-em-productividade/>, acessado em 13/02/2019.

GIL, Antônio Carlos. **Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

GOMES, Adriana. Como encontrar a felicidade no trabalho, 2014, <http://www.vidaecarreira.com.br/mudanca-de-carreira-1/como-encontrar-felicidade-trabalho/>, acessado em 28/02/2019.

HALF, Robert. **Felicidade no trabalho – natural ou necessária?**, 2017, <https://www.roberthalf.com.br/blog/tendencias/felicidade-no-trabalho-natural-ou-necessaria>, acessado em 16/01/2019.

JEFFERSON, T., FRANKLIN, B., ADAMS J., SHERMAN R. & LIVINGSTON R. (1776). **Declaração de independência dos Estados Unidos (traduzida)**. [http://www4.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/dpcdh/Normas\\_Direitos\\_Humanos/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20INDEPENDENCIA%20DOS%20EUA%20-04%20de%20julho%20de%201776%20-%20PORTUGU%C3%8AS.pdf](http://www4.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/dpcdh/Normas_Direitos_Humanos/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20INDEPENDENCIA%20DOS%20EUA%20-04%20de%20julho%20de%201776%20-%20PORTUGU%C3%8AS.pdf), acessado em 21.02.2019.

KENOBY. **Como criar a motivação no trabalho e aumentar a produtividade?**, 2018, <http://www.kenoby.com/blog/motivacao-no-trabalho/>, acessado em 24/02/2019.

MACEDO, Joyce. **A importância da felicidade dos funcionários para uma empresa**, 2013, <https://canaltech.com.br/gestao/a-importancia-da-felicidade-dos-funcionarios-para-uma-empresa-10034/>, acessado em 02/03/2019.

MAIO, Tiago Leite. **A felicidade no trabalho: O impacto na gestão das organizações**, 2016, [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15221/1/ISG\\_Tiago\\_Leite\\_Maio.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15221/1/ISG_Tiago_Leite_Maio.pdf), acessado em 02/03/2019.

MARION, José Carlos. **Monografia para os Cursos de Administração, Contabilidade e Economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

MARQUES, José Roberto. **Hierarquia das Necessidades Humanas de Maslow no Trabalho**, 2016, <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/hierarquia-das-necessidades-de-maslow-aplicada-no-contexto-de-trabalho/>, acessado em 03/03/2019.

MARQUES, José Roberto. **O que é motivação no trabalho e motivação organizacional**, 2018, <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-motivacao-trabalho-e-motivacao-organizacional/>, acessado em 24/02/2019.

MARKS, Nic; **Como ser feliz: guia de cinco dias de Nic Marks**, 2010, <https://www.wired.co.uk/article/how-to-be-happy-nic-marks>, acessado em 28/02/2018.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SELIGMAN, Martin E. P.. **Felicidade Autêntica: Usando a nova psicologia positiva para a realização permanente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

SELIGMAN, Martin E. P.. **Florescer: Uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

SMITH, Adam. **A riqueza das nações**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2003.

SPICER, André; CEDERSTRÖM, Carl. **Felicidade no trabalho: as pesquisas que ignoramos**, 2018, <https://hbrbr.uol.com.br/felicidade-no-trabalho/>, acessado em 16/01/2019.