

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGA)
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL - TURMA 2014/2015

**FELICIDADE NO TRABALHO EM UM BANCO DO SEGMENTO DE ALTA
RENDA**

JOVANA KOBILINSKI
LEONARDO NICOLAO

Resumo

O presente artigo resulta de uma pesquisa que pretendeu verificar o grau de bem-estar no trabalho e satisfação com a vida dos colaboradores de instituição financeira de alta renda. Inicialmente, são revisadas as bases teóricas que sustentam o bem-estar geral. As concepções sobre bem-estar subjetivo, baseadas em conceitos de pesquisadores da área, são apresentadas na segunda seção. Na sequência, o conceito de bem-estar no trabalho é formulado apontando-se seus componentes, conceituação relacionado com o trabalho e com a organização. Na próxima seção são apresentados os dados coletados e analisados. Na seção que encerra o artigo, sugere-se proposições de melhoria, baseados no referencial teórico pesquisado na literatura, bem como recomendação de futuros estudos neste segmento.

Palavras-chave: Bem-estar, Satisfação, Felicidade, Afeto Positivo, Afeto Negativo, Felicidade no Trabalho, Bancário.

FELICIDADE NO TRABALHO EM UM BANCO DO SEGMENTO DE ALTA RENDA

1. Introdução

A felicidade tem sido alvo de constantes estudos nas últimas décadas, em diversos países e por diversas disciplinas. Dentre as pesquisas relacionadas ao tema, sobressaem-se aquelas sobre o bem-estar no ambiente de trabalho. No entanto a formulação da felicidade torna-se complexa, pois, possui sua essência baseada em características subjetivas do ser humano e suas percepções sobre bem-estar, satisfação com a vida (SNYDER; LOPES, 2009).

Fundamentados na importância da felicidade, o objeto deste estudo torna-se relevante para a compreensão dos itens que potencializam a felicidade dos colaboradores em seu ambiente de trabalho. Neste contexto, o tema torna-se cada vez mais atual. Sendo assim, propõem-se neste estudo, identificar quais os fatores que propiciam a satisfação, bem-estar ou felicidade dos colaboradores em uma instituição financeira de alta renda no estado do Rio Grande do Sul. A motivação de estudar o tema proposto é proveniente da necessidade de encontrar soluções, para proporcionar um ambiente de trabalho mais saudável aos colaboradores destas organizações, visto que são submetidos a constante pressão, com o objetivo de atingir metas estipulada. O nível de stress ocasionado aos colaboradores faz com que as doenças psicossomáticas venham aumentando expressivamente nas últimas décadas (SNYDER; LOPES, 2009). Desta forma os objetivos do estudo, são caracterizar e medir o bem-estar, a satisfação e felicidade dos colaboradores, bem como propor recomendações para aumentar o grau de satisfação entre os indivíduos destas organizações.

Para embasamento da definição, caracterização e instrumentação da pesquisa, na próxima seção apresenta-se o referencial teórico sobre bem-estar geral, bem-estar subjetivo e bem-estar no trabalho. Em seguida são apresentados o método empregado, os principais resultados e a discussão dos dados coletados e analisados. Na última seção, são sinalizadas as recomendações e as limitações da pesquisa e sugeridas indagações para futuros estudos.

2. Revisão teórica

2.1. BEM-ESTAR GERAL

Na literatura os conceitos de felicidade e bem-estar são comumente tratados como similares. Entre pesquisadores do campo da psicologia, costumam-se empregar expressões menos comuns como afeto e bem-estar. Conforme Warr (2007), felicidade é um assunto especialmente atual, que desperta o interesse de todo o ser humano, pois a felicidade é uma constante inquietação na vida das pessoas por estar diretamente relacionadas às suas rotinas. O autor ressalta ainda que são adotadas diversas expressões na literatura sugerindo que a felicidade é a relativa ausência de experiências negativas, evidenciando-se assim um viés positivo (WARR, 2007).

Autores como Ryan e Deci (2001), referenciam duas abordagens científicas mais relevantes sobre bem-estar na esfera psicológica, estabelecidas sob dois pontos de vista: uma das vertentes trata sobre o estado subjetivo da felicidade (bem-estar hedônico), a outra apura as competências humanas (bem-estar eudemonico). Para estes autores, o estudo através destas duas vertentes refletem visões diferenciadas relacionadas à felicidade. A primeira (hedonismo) defende o ponto de vista de bem-estar relacionado ao prazer ou felicidade, enquanto a outra (eudemonismo) considera que o bem-estar está conectado de forma mais

ampla, pois requer a integração de todas as capacidades funcionais do indivíduo para alcançar o estado de felicidade.

Já para os autores Ryff e Keyes (1995), o bem-estar é constituído por diversos elementos que fundamentam o processo psicológico positivo: quando o indivíduo faz uma leitura positiva sobre seu estado emocional, tanto de seu passado como de seu presente, tornando-se consciente de suas atitudes perante a coletividade. Estas atitudes relacionam-se aos fundamentos de falta de afeto positivo, bem como aperfeiçoamento pessoal, profissional e espiritual, o indivíduo encontrará equilíbrio para posicionar-se perante a sociedade a que pertence, conseqüentemente todos estes processos interligados, ocasionam o sentimento que pode-se afirmar ser felicidade ou satisfação (DIENER, SANDVIK e PAVOT, 1991). Para Schopenhauer (2001) é inviável que um ser humano alcance a felicidade plena. O que geralmente acontece é minimização do estado aflitivo individual. Sob essa perspectiva, felicidade tem um caráter de redução do afeto negativo. Considerando todos estes conceitos, partiremos para o bem-estar subjetivo, o qual será conceituado nos próximos parágrafos.

2.2 BEM-ESTAR SUBJETIVO

Desde os primórdios, os filósofos discorriam que a felicidade é essencial para a existência e perpetuação da humanidade. Mesmo o assunto sendo de suma importância, pesquisadores da contemporaneidade optaram por aprofundar temas pautados no sofrimento e consternação humana. Elaborar a definição de bem-estar é uma tarefa relativamente complexa, pois para chegarmos a este esclarecimento, faz-se necessário levarmos em consideração múltiplas variáveis como ciclos de vida, classe socioeconômica e gênero (PEREIRA 1997).

A qualidade de vida sempre foi alvo de pesquisa ao longo do tempo. De modo geral, é mensurada através de ativos financeiros, serviços e bens gerados pela economia da população (RODRIGUES, 1994). Os cientistas dessa disciplina consideram outros critérios sociais determinantes como índices criminais, perspectivas de vida e divisão de renda. Já sob ótica da psicologia, conforme Diener (1996), outro conceito que pondera a qualidade de vida das populações é o bem-estar subjetivo. De acordo com Diener (1996), o bem-estar subjetivo é uma ramificação da psicologia vastamente pesquisada recentemente e abordada nas mais diversas denominações como bem-estar, contentamento, felicidade, afeto positivo e afeto negativo. Mais especificamente, a sensação compreendida das pessoas em relação a sua felicidade ou satisfação em determinados momentos ao longo de suas vidas.

Levando-se em consideração o sentimento que as pessoas percebem em relação à felicidade no dia-a-dia, cientistas buscam assimilar e entender minuciosamente os aspectos a cerca da felicidade (DIENER, 1994). Recentemente a expressão “felicidade” passou a ser investigada de forma mais aprofundada e consistente, através de artigos sobre bem-estar subjetivo. Diener (1984) define que a felicidade está baseada em três pilares. O primeiro a ser elencado consiste em o indivíduo ser suscetível a fatores extrínsecos, como valores e equilíbrio, tratando a felicidade como característica almejada e não como condição subjetiva. O segundo pilar é mencionado por pesquisadores da área como a maneira através da qual as pessoas averiguam o que as leva a considerar suas vidas de forma otimista. Essa perspectiva é analisada através de respostas dos indivíduos em relação a como está sua satisfação em relação as suas vidas. O terceiro pilar pondera os predicados alicerçados em afeto positivo e afeto negativo, salientando as experiências emocionais relacionadas ao afeto de cada indivíduo em determinados intervalos de tempo, ou até mesmo em momentos nos quais a pessoa está mais suscetível e esse tipo de experiência (BRADBURN, 1969).

Conforme Bradburn (1969), a pesquisa do bem-estar subjetivo tem sido conduzida por dois constructos de trabalho positivo. A primeira abordagem conceitua a felicidade como sendo a harmonia entre o bem-estar positivo e o bem-estar negativo. O segundo raciocínio têm tido a atenção especial de pesquisadores sociais, e destaca a satisfação sendo o ponto central como parâmetro de bem-estar. Para Ostron (1969) o bem-estar subjetivo é proveniente de atitude, que por sua vez é composta por dois elementos básicos: afeição e compreensão. O elemento de compreensão pertence à dimensão lógica e racional ao mesmo tempo em que o elemento afeição é associado a aspectos emocionais. Os autores Andrews e Withey (1976), formularam o bem-estar subjetivo como sendo o modo pelo qual os indivíduos avaliam a sua satisfação em relação a sua vida, associado ao afeto positivo e o afeto negativo.

Diener (1984) propõem três enfoques que tratam sobre o bem-estar subjetivo, os quais são de substancial relevância, a serem referenciados: o primeiro é a subjetividade, veiculado através da experiência individual de cada pessoa; o segundo é entendido, não só como a falta de experiência dos afetos negativos, mas também como a frequência dos elementos positivos o terceiro considera que o bem-estar é obtido através do conjunto de aspectos relacionados à satisfação com a vida e não somente a um aspecto restrito.

2.3 BEM-ESTAR NO TRABALHO

O ambiente de trabalho é composto por uma serie de características estruturais, psicossociais e de interação com colegas, chefias imediatas, clientes e fornecedores. Para que as interações aconteçam harmonicamente gerando produtividade, diminuindo acidentes de trabalho, absenteísmo e rotatividade de pessoal, faz-se necessário que se crie um ambiente agradável tanto no que diz respeito a condições de trabalho quanto às relações interpessoais. Justamente porque os indivíduos felizes e satisfeitos no ambiente de trabalho tornam-se motivados e sentem-se mais estimulados a produzir (CODA, 1990).

Conforme Chiavenato (2004), a motivação para o trabalho representa nossas necessidades de reconhecimento e satisfação proveniente de nossos próprios estímulos subjetivos e intrínsecos. Ou seja, nossa motivação é interna e não se relaciona com fatores exteriores, sendo estes somente estímulos para gerar nossa necessidade interna de motivação. Para Coda (1990), o prazer emocional ocasionado pela avaliação subjetiva individual sobre todos os aspectos relacionados ao trabalho, gera a satisfação ou felicidade, inclusive quando a pessoa vislumbra que terá a possibilidade de alcançar suas metas, valores pessoais e profissionais. Com o referencial teórico abordado, temos subsídios para embasamento do estudo proposto. No próximo parágrafo apresentaremos o método de estudo aplicado.

3. Método de Estudo

Este estudo pode ser considerado como de caráter exploratório-descritivo e inferencial, pelo fato de registrar, analisar e correlacionar os dados. A primeira etapa tratou-se de estudo bibliográfico, pois baseou-se no referencial teórico, conceitos e abordagem sobre bem-estar, satisfação e felicidade no trabalho para a construção do questionário. O questionário foi composto de escalas já validadas em pesquisas de autores referenciados de Paschoal e Tamayo, (2008), adotamos a escala de bem-estar no trabalho. De Diener, Emmons, Larsen e Griffin (1985) veio a Escala de Satisfação com a Vida. Finalmente, a Escala de Afeto Positivo e Afeto Negativo foi provinda de Watson et al (1988). Combinadas, essas escalas medem os constructos de bem-estar subjetivo e de bem-estar no trabalho e são instrumentais para o atingimento dos objetivos desse artigo.

Todos os itens do questionário (Anexo A) foram ancorados por escalas do tipo Likert, variando de “Discordo totalmente” a “Concordo totalmente”. A escala de afeto positivo e

afeto negativo possuía cinco alternativas: nem um pouco, um pouco, moderadamente, bastante e extremamente. A parte final do questionário coube à medição do perfil dos colaboradores e incluiu questões como gênero, idade, nível de escolaridade, estado, civil, tempo de trabalho, cargo, setor que atua, se possui atividade profissional fora do banco, fatores que influenciaram na escolha de trabalhar em banco, se mudaria ou não de carreira caso houvesse a possibilidade e hobbies.

A pesquisa foi realizada em empresa privada multinacional do setor financeiro de alta renda, com unidades distribuídas em Porto Alegre e Caxias do Sul, no Rio Grande do Sul. A instituição solicitou que não fosse identificada no estudo e que quaisquer dados que pudessem ser associados a ela também não fossem divulgados. Participaram do estudo 59 colaboradores, de seis agências sendo cinco localizadas no município de Porto Alegre e uma localizada no município de Caxias do Sul. O período de coleta de dados deu-se entre o mês de novembro e início do mês de dezembro de 2015. Os dados foram coletados pessoalmente pela pesquisadora em quatro agências. Em outras duas a pesquisadora deixou os questionários com um funcionário responsável em distribuir aos demais colaboradores e tão logo respondidos, os retirou nas respectivas agências.

4. Resultados Alcançados

A amostra total foi composta por cinquenta e nove respondentes, sendo 67,8% mulheres e 32,2% homens. Em relação à idade, 25,4% possuía entre 31 e 35 anos, 16,9% de 36 a 40 anos, 15,3% de 46 a 50 anos, 13,60 de 26 a 30 anos, 11,9% de 41 a 45 anos, 8,5% de 20 a 25 anos e 8,5% de 51 a 55 anos. Em relação ao grau de escolaridade, os respondentes em sua grande maioria possuem Ensino Superior Completo, representando 54,2%. No que diz respeito a estado civil, a predominância está entre respondentes casados e com união estável, representando respectivamente 45,8% e 10,2% totalizando 56% dos casos. 53,4% possuem filhos. Em relação a tempo de trabalho bancário, o maior percentual encontra-se na faixa acima de 25 anos 23,73%, seguida de 10 a 14 anos com um percentual de 18,6%. Quando perguntados sobre o cargo que ocupam, os respondentes responderam que ocupam cargo de gerente de relacionamento, representando 33,9% da amostra, seguido pelo cargo de caixa/escriturário com 22% dos respondentes. Quando perguntados sobre sua função atual 81,4% dos respondentes atuam em cargos de execução, seguido do cargo de gestão que representa 13,6% e supervisão 5,1%. A maior representatividade no setor onde atua é na gerência com 62,7% dos respondentes atuando neste setor, contra 37,3% no atendimento. Quando questionados sobre se mudariam de carreira, os respondentes sinalizaram 54,2% que mudariam de carreira enquanto 45,8% permaneceriam na mesma profissão.

Na primeira escala relacionada à satisfação, bem-estar e felicidade no trabalho, constata-se o maior índice de satisfação no trabalho no item “considero-me uma pessoa feliz no trabalho”, com média de 3,73 (em uma escala de 5 pontos), com um desvio padrão de 0,848. O segundo item avaliado como positivo foi “avalio meu trabalho de forma positiva” em media 3,64 com desvio padrão de 0,968. Considerando os itens negativos da escala, o pior índice encontra-se no item “meu trabalho poderia estar melhor” onde a média de respostas dos pesquisados foi de 3,54, com desvio padrão de 0,946, seguido do item “mudaria meu trabalho se eu pudesse” com uma média de 3,16 e desvio padrão de 1,197.

Na segunda escala, o índice que se sobressai em relação à percepção dos respondentes é o “atingo resultados que valorizo” onde a média de satisfação dos respondentes está em 3,76 com um desvio padrão de 0,040, seguido do item “expresso o que há de melhor em mim” o qual a média de respostas está em 3,68 com desvio padrão de 1,090. A menor média de respostas está no item “consigo recompensas importantes para mim” onde a média está em

3,08 com desvio padrão 1,134 seguido do item “realizo atividades que expressam minhas capacidades”, onde a média dos respondentes foi de 3,28 e o desvio padrão foi de 1,089.

A terceira escala está relacionada com a satisfação geral com a vida dos colaboradores o item “estou satisfeito com minha vida” foi o índice que os respondentes mais avaliaram como positivo com uma média de respostas de 5,37 e desvio padrão 1,173 (em uma escala de 7 pontos). O índice com menor média foi “se pudesse viver a minha vida de novo, eu não alteraria praticamente nada” com uma média de 4,69 e desvio padrão de 1,674.

Considerando-se que o nível de felicidade no trabalho está diretamente ligado a sentimentos positivos de bem-estar ou satisfação dos indivíduos, a quarta escala é relacionada aos itens de afeto positivo e afeto negativo. A maior média dos itens positivos está no item “atento” o qual a media de respostas foi de 3,78 (em uma escala de 5 pontos) e desvio padrão de 1,049 seguido do item “produtivo” 3,57, com desvio padrão de 1,173. O menor índice sob aspectos positivos é o item “vigoroso” com média de 2,88 com desvio padrão de 1,192, seguido do item “seguro” com média de respostas de 2,89 e desvio padrão de 1,231. O maior índice sob aspectos negativos foi o item “impaciente” com média de 3,16 e desvio padrão de 1,05 seguido do item “ansioso” com média de respostas de 2,95 e desvio padrão de 1,268. O menor índice dos itens negativos é o “envergonhado” onde a média de respostas foi de 1,44 com desvio 0,958 seguido do item “agressivo” a média de respostas 1,70 e desvio padrão de 0,851.

Para os próximos passos da análise, foram criadas variáveis compostas. Essas variáveis consistem das médias de todos os itens de cada escala. Assim, temos um índice de bem-estar no trabalho, outro índice de bem-estar no trabalho, um índice de satisfação com a vida e um índice de afeto. Os itens com conotação negativa da primeira escala de satisfação e felicidade no trabalho e da quarta escala de afeto positivo e afeto negativo sofreram inversão de sentido, pela necessidade de estarem na mesma graduação de leitura e avaliação para construção de índices.

Tabela 1: Correlações entre bem-estar no trabalho, realização no trabalho, satisfação com a vida e afeto.

| | | BEM-ESTAR NO TRABALHO | REALIZAÇÃO NO TRABALHO | SATISFAÇÃO COM A VIDA |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | Correlação de Pearson | ,830** | | |
| | Sig. (2 extremidades) | 0 | | |
| | N | 59 | | |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | Correlação de Pearson | ,350** | ,402** | |
| | Sig. (2 extremidades) | 0,007 | 0,002 | |
| | N | 59 | 59 | |
| AFETO | Correlação de Pearson | ,775** | ,684** | ,342** |
| | Sig. (2 extremidades) | 0 | 0 | 0,009 |
| | N | 57 | 57 | 57 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

A correlação constatada entre a primeira escala de felicidade no trabalho e a segunda relacionada às potencialidades e realizações no trabalho é forte, sendo de 0,830 ($p < 0,005$), esta forte correlação é justificada, pois os itens da escala de bem-estar, satisfação e felicidade são estreitamente relacionados aos itens da segunda escala os quais retratam realização profissional, objetivos que os colaboradores consideram importantes para seu desenvolvimento e progressão na carreira. A correlação entre a primeira escala sobre felicidade no trabalho e a terceira escala sobre satisfação com a vida é fraca sendo de 0,350 ($p = 0,007$). Esta fraca correlação pode vir a ocorrer devido o fato dos colaboradores conseguirem dissociar o âmbito profissional do campo pessoal em suas vidas, um não interferindo no outro. A correlação entre a primeira escala sobre felicidade no trabalho e a quarta escala sobre afeto positivo e afeto negativo é forte sendo de 0,775 ($p < 0,001$).

A correlação entre a segunda escala sobre potencialidades e realizações no trabalho e a terceira escala sobre satisfação com a vida é moderada, sendo de 0,402 ($p = 0,00$). Tal correlação pode vir a ser explicada, devido o fato que os colaboradores percebem que desenvolvem seu potencial no ambiente de trabalho, porém, como a terceira escala trata de itens com maior amplitude de sentimentos relacionados com a satisfação e felicidade das suas vidas em geral, a correlação pode sofrer interferência. A correlação entre a segunda escala sobre potencialidades e realizações no trabalho e a quarta escala sobre afeto positivo e afeto negativo também é moderada, sendo de 0,684 ($p < 0,001$).

A correlação da terceira escala sobre satisfação com a vida e a quarta escala de afeto positivo e afeto negativo é fraca sendo de 0,342 ($p = 0,009$).

Para a etapa final da análise dos dados, foi realizado um teste de comparação de médias (ANOVA – Análise de Variância) para diversos grupos do perfil dos respondentes, usando médias globais (índices compostos) para cada escala. Visando a maior objetividade e melhor compreensão, serão apresentados apenas índices onde existem diferenças significativas entre grupos ($p < 0,05$). Efetuando-se o detalhamento, entre as agências Carlos Gomes, Caxias do Sul, Cristóvão Colombo, Farrapos, Moinhos de Vento e PUC, da amostra coletada, não constatamos evidências significativas, que venham diferenciar o grau de concordância dos respondentes em função de agências quando as relacionadas com as escalas de satisfação no

trabalho ou satisfação com a vida ou ainda com afeto positivo ou afeto negativo, conforme demonstramos em tabela a seguir:

Tabela 2: Índices gerais por filial.

| | BEM-ESTAR NO TRABALHO | REALIZAÇÃO NO TRABALHO | SATISFAÇÃO COM A VIDA | AFETO |
|-------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|--------|
| | MÉDIA | MÉDIA | MÉDIA | MÉDIA |
| CARLOS GOMES | 3,625 | 3,7361 | 4,8000 | 3,7979 |
| CAXIAS DO SUL | 3,2604 | 3,4503 | 5,2947 | 3,3393 |
| CRISTÓVÃO COLOMBO | 3,1524 | 3,0889 | 4,3200 | 3,4553 |
| FARRAPOS | 3,2800 | 3,2889 | 5,4800 | 3,6426 |
| MOINHOS DE VENTO | 3,4205 | 3,5226 | 5,3250 | 3,5066 |
| PUC | 3,2667 | 3,6852 | 5,3667 | 3,6596 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Gênero é outra variável onde não foram identificadas diferenças significativas entre as médias.

Tabela 3: Índices Gerais por Gênero

| | BEM-ESTAR NO TRABALHO | REALIZAÇÃO NO TRABALHO | SATISFAÇÃO COM A VIDA | AFETO |
|-----------|-----------------------|------------------------|-----------------------|--------|
| | MÉDIA | MÉDIA | MÉDIA | MÉDIA |
| FEMININO | 3,3190 | 3,4417 | 5,0400 | 3,4214 |
| MASCULINO | 3,4041 | 3,5863 | 5,4632 | 3,7459 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Da mesma forma, a idade não discriminou os respondentes para nenhuma das escalas medidas.

Tabela 4: Índices Gerais por Faixas Etárias

| IDADE | De 20 a 25 | De 26 a 30 | De 31 a 35 | De 36 a 40 | De 41 a 45 | De 46 a 50 | De 51 a 55 |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Média | Média | Média | Média | Média | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 3,9467 | 3,3583 | 3,3276 | 3,2465 | 3,2286 | 3,2481 | 3,3248 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 4,4000 | 3,7500 | 3,3704 | 3,2472 | 3,3492 | 3,3580 | 3,4222 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 5,7200 | 4,9500 | 5,2000 | 5,1400 | 4,9143 | 5,2889 | 5,1600 |
| AFETO | 4,2596 | 3,2367 | 3,5558 | 3,4255 | 3,3871 | 3,5824 | 3,3616 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Quando observamos o nível de escolaridade, constatamos diferenças significativas na escala de sentimentos positivos dos indivíduos, onde a amostra traz evidências de diferença

marginal entre o nível de escolaridade ($p=0,059$). Essa diferença nos permite averiguar que indivíduos com nível escolar de especialização apresentam a maior preponderância de afeto positivo. Ou seja, indivíduos com especialização são mais felizes.

Tabela 5: Índices Gerais por Grau de Escolaridade

| Escolaridade | Ensino Médio | Superior Incompleto | Superior Completo | Especialização | Mestrado |
|------------------------|--------------|---------------------|-------------------|----------------|----------|
| | Média | Média | Média | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 2,5333 | 3,3874 | 3,2143 | 3,7048 | 2,9167 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 3,2222 | 3,6263 | 3,3194 | 3,8671 | 2,3333 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 5,4000 | 5,0727 | 5,1188 | 5,3286 | 5,8000 |
| AFETO | 1,9783 | 3,6093 | 3,5047 | 3,6855 | 2,2979 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Relacionando-se estado civil e satisfação com a vida de acordo com os dados coletados a amostra traz evidências de diferenças entre o grau de concordância dos indivíduos. É possível afirmar que os respondentes divorciados são mais felizes e satisfeitos, comparando-os aos demais indivíduos da amostra (média 6,06, $p < 0,05$). Quanto aos sentimentos de afeto positivo e negativo da quarta escala também é possível afirmar que os respondentes divorciados sentem-se mais felizes e seguros que os demais (média 4,22, $p < 0,05$).

Tabela 6: Índices Gerais por Estado Civil

| Estado Civil | Solteiro | Casado | União Estável | Separado | Divorciado | Outros |
|------------------------|----------|--------|---------------|----------|------------|--------|
| | Média | Média | Média | Média | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 3,2843 | 3,4691 | 3,0444 | 2,0000 | 3,8667 | 2,9333 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 3,4339 | 3,5237 | 3,4815 | 2,6667 | 4,1111 | 2,6667 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 4,8857 | 5,4296 | 5,0333 | 2,0000 | 6,0667 | 5,8000 |
| AFETO | 3,5562 | 3,6239 | 2,8596 | 1,7872 | 4,2248 | 2,8750 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Os indivíduos no início de carreira (de 1 a 4 anos de carreira) são os que se apresentam mais satisfeitos com o seu trabalho (média 4,05, $p < 0,05$) e com grau de concordância mais elevado em relação ao seu sentimento de afeto positivo e negativo (média 4,21, $p < 0,05$), em relação aos demais grupos avaliados. No entanto, com relação à satisfação com a vida não é possível afirmar que haja diferença entre tempo de experiência como bancário com relação ao grau de concordância médio com este grupo de indivíduos ($p = 0,331$).

Tabela 7: Índices Gerais por Tempo de Serviço

| TEMPO DE BANCÁRIO | de 1 a 4 | de 5 a 9 | de 10 a 14 | de 15 a 19 | de 20 a 25 | acima de 25 |
|------------------------|----------|----------|------------|------------|------------|-------------|
| | Média | Média | Média | Média | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 4,0520 | 3,0067 | 3,2303 | 3,2955 | 3,3990 | 3,1901 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 4,2333 | 3,3111 | 3,2323 | 3,5340 | 3,3333 | 3,3095 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 5,3800 | 4,7200 | 5,4727 | 5,2000 | 4,4800 | 5,3571 |
| AFETO | 4,2164 | 3,0872 | 3,6637 | 3,2261 | 3,3660 | 3,4277 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Quando avaliamos o perfil dos indivíduos com relação ao cargo que ocupam de acordo com os dados coletados, não é possível afirmar que haja diferença significativa de grau de concordância entre os cargos avaliados, tanto em relação ao grau de bem-estar com o trabalho, satisfação com a vida e com os sentimentos de afeto positivo ou negativo dos indivíduos da amostra sendo ($p = 0,329$, $p = 0,104$, $p = 0,616$ e $p = 0,312$ respectivamente).

Tabela 8: Índices Gerais por Função

| CARGO | GERENTE DE SERVIÇOS | CAIXA | GERENTE RELACIONAMENTO | GERENTE NEGÓCIOS | GERENTE | GERENTE GERAL | OUTROS |
|------------------------|---------------------|--------|------------------------|------------------|---------|---------------|--------|
| | Média | Média | Média | Média | Média | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 3,6317 | 3,0286 | 3,3596 | 3,8411 | 3,0667 | 3,5400 | 3,1647 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 3,5185 | 3,0513 | 3,6056 | 4,0556 | 2,7778 | 4,0056 | 3,1358 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 5,5333 | 4,6923 | 5,3500 | 5,3500 | 5,6000 | 5,4400 | 5,0222 |
| AFETO | 4,0106 | 3,4110 | 3,3670 | 3,9992 | 3,8723 | 3,9574 | 3,2372 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Analisando-se os dados coletados em relação ao bem-estar no trabalho e a satisfação com a vida pode-se constatar justamente maior propensão em mudança de carreira para os colaboradores que responderam que mudariam suas vidas e que se tivessem possibilidade de mudança de carreira, o fariam. Consequentemente os colaboradores que sentem-se mais felizes e satisfeitos com seu trabalho são menos propensos a mudar de carreira.

Tabela 9: Índices Gerais por Intenção de de Mudança de Carreira

| CASO HOUVESSE POSSIBILIDADE, MUDARIA DE CARREIRA? | Sim | Não |
|---|--------|--------|
| | Média | Média |
| BEM-ESTAR NO TRABALHO | 3,0180 | 3,7356 |
| REALIZAÇÃO NO TRABALHO | 3,1563 | 3,8817 |
| SATISFAÇÃO COM A VIDA | 4,8688 | 5,5407 |
| AFETO | 3,2543 | 3,8559 |

Fonte: dados coletados pelos autores.

Na próxima seção apresentaremos as considerações finais, interpretações dos resultados coletados no estudo, limitações da pesquisa, bem como proposições para futuros estudos e melhorias no segmento estudado.

5. Considerações e Implicações

O presente estudo tratou de investigar o bem-estar e realização no trabalho, bem como a satisfação com a vida e afeto, percebidas pelos colaboradores. Mesmo com muita dedicação de pesquisadores desta área, em compreender as causas que geram o bem-estar aos trabalhadores, muitas lacunas continuam na literatura, seja em relação a conceituação ou sobre os processos que ocasionam estes resultados sobre o tema.

Buscou-se nesta pesquisa, constatar o grau de felicidade, por meio de questionários aplicados, baseados nas escalas de bem-estar no trabalho, escala de satisfação com a vida,

escala sobre realização profissional, metas pessoais, escala sobre sentimentos de afeto dos indivíduos de instituição financeira de segmento de alta renda, do Rio Grande do Sul.

Em relação ao grau de satisfação, bem-estar e felicidade no trabalho os respondentes consideram-se de modo geral felizes. No entanto, os indivíduos tendem a perceber que não estão aproveitando as oportunidades no ambiente de trabalho. Consideram ainda que seu trabalho poderia estar melhor constatando-se uma considerável tendência, de que os mesmos mudariam de carreira caso houvesse esta possibilidade.

Os colaboradores avaliam de forma positiva que atingem os resultados que julgam importantes, percebem que desenvolvem suas atividades de forma diferenciada conforme suas respostas ao item “expresso o que há de melhor em mim” com média de concordância de 3,68 no item “atingo resultados que valorizo” com média de concordância de 3,76, porém há uma predominância de sentir-se não reconhecidos ou percebem no item de bem-estar no trabalho “meu trabalho está ruim” com índice médio de concordância de 3,66, levando-nos a interpretar uma predominância de insatisfação com itens importantes dentro do trabalho. Independentemente destas considerações, as pessoas tendem a estar satisfeitas com suas vidas e não mudariam de carreira se houvesse possibilidade, diferentemente das respostas na escala de bem-estar no trabalho, onde os respondentes possuem uma tendência à mudança de carreira.

De modo geral, os colaboradores, sentem-se moderadamente felizes no trabalho, o resultado do estudo, apresenta uma preponderância de que os colaboradores conseguem dissociar seus sentimentos relacionados à carreira, dos seus sentimentos relacionados à satisfação geral com a vida. Os respondentes divorciados sentem-se mais felizes em relação à satisfação com suas vidas, levando a entender que não alterariam suas vidas.

Observando-se as limitações do estudo, constatamos que a amostra é demasiadamente pequena para alcançarmos resultados preponderantemente significativos para detalhamento em relação às agências pesquisadas, gênero, idade, estado civil, existência ou não de filhos, cargo, etc.

Propomos para futuras pesquisas, um estudo direcionado a verificação de bem-estar, felicidade no trabalho e satisfação com a vida, realizando um cruzamento com pesquisa de satisfação dos clientes, ou seja, entrevistando Gerentes de Relacionamento do segmento de Alta Renda do setor financeiro e seus respectivos clientes, para constatar qual a influência da satisfação ou não dos clientes destes gerentes em sua felicidade no trabalho.

6. Referências Bibliográficas

- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T.. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, (20), 2, 153-164. (2004) Acesso em 16/11/2015: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/ptp/v20n2/a08v20n2.pdf>
- Andrews, F. M. & Withey, S. B.. *Social indicators of well-being*. New York: Plenum Press, (1976).
- Bradburn, N. M.. *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine, (1969).
- Chiavenato, Idalberto. *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2004.
- Coda, R. Satisfação no trabalho e políticas de RH: uma pesquisa junto a executivos. In: Bergamini, C.W.; CODA, R., orgs. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Pioneira, 1990.
- Diener, E. & Diener, C.. Most people are happy. *Psychological Science*, (7), 181-185, (1996).
- Diener, E.. Assessing subjective well-being: progress and opportunities. *Social Indicators Research*, 31 (2), 103-157, (1994).

- Diener, E.. Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95 (3), 542-575, (1984).
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, (49), 71-75, (1985).
- Diener, E.; Sandvik, E. e Pavot, W.. Happiness is the frequency, not the intensity, of positive versus negative affect. Em F. Strack; M. Argyle e N. Schwarz (Eds), *Subjective well-being* Oxford: Pergamon, 119-139, (1991).
- Ostrom, T. M.. The relationship between affective, behavioral and cognitive components of attitude. *Journal of Experimental Psychology*, (5), 12-30, (1969).
- Paschoal, T., & Tamayo, A.. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7 (1), 11-22, (2008).
- Pereira, C. A. A.. Um panorama histórico-conceitual acerca das sub dimensões de qualidade de vida e do bem-estar subjetivo. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 49(4), 32-48, (1997).
- Rodrigues, Marcus Vinicius Carvalho. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L.. On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166, (2001).
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M.. The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, (69), 719-727 (1995).
- Schopenhauer, A.. *A Arte de ser Feliz*. São Paulo: Martins Fontes, (2001).
- Snyder, C. R., & Lopez, S. S.. *Psicologia positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed, (2009).
- Warr, P.. Learning about employee happiness. *Revista de Psicologia Organização do Trabalho*, (7), n. 2, 133-140, 2007.
- Watson, D., Clark, E. & Tellegen, A.. Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, (54), 1063-1070, (1988).

7. Anexo A



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGA)
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL**

Prezado Colaborador,

Esta é uma pesquisa para um trabalho de conclusão de curso de Pós Graduação em Gestão Empresarial pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS sobre felicidade no trabalho. Para viabilizá-la procuramos a sua empresa para realizar essa pesquisa. Todos os funcionários que trabalham nessa agência foram convidados a participar da pesquisa.

O objetivo deste estudo é medir o nível de bem estar no trabalho dos funcionários que trabalham em instituições financeiras privadas.

Peço a gentileza de responder todas as perguntas conforme as instruções no próprio questionário, sem deixar nenhuma questão em branco.

Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa.

Qualquer dúvida, entre em contato comigo (jovanakobilinski@yahoo.com.br) ou com meu orientador, Leonardo Nicolao, PhD (nicolao@utexas.edu).

Agradecemos sua colaboração.

Atenciosamente,

Nesse primeiro bloco de questões, você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre seu trabalho. Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

| Discordo Totalmente 1 | Discordo 2 | Concordo em parte 3 | Concordo 4 | Concordo Totalmente 5 |
|--------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------|
|--------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Considero-me uma pessoa feliz em meu trabalho | | | | | |
| Estou satisfeito com meu trabalho | | | | | |
| Meu trabalho está de acordo com o que desejo para mim | | | | | |
| Meu trabalho está ruim | | | | | |
| Tenho conseguido tudo o que esperava do meu trabalho | | | | | |
| Gosto do meu trabalho | | | | | |
| Meu trabalho é “sem graça” | | | | | |
| Tenho mais momentos de tristeza do que de alegria em meu trabalho | | | | | |
| Tenho aproveitado as oportunidades em meu trabalho | | | | | |
| Avalio meu trabalho de forma positiva | | | | | |
| Estou insatisfeito com meu trabalho | | | | | |
| Eu trabalho poderia estar melhor | | | | | |
| Sob quase todos os aspectos meu trabalho está longe do meu ideal de vida | | | | | |
| Minhas condições de trabalho são muito boas | | | | | |
| Mudaria meu trabalho se eu pudesse | | | | | |

Agora você deve indicar o quanto as demais afirmações abaixo representam suas opiniões sobre seu trabalho. Para responder as afirmações, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

| Discordo Totalmente 1 | Discordo 2 | Concordo em parte 3 | Concordo 4 | Concordo Totalmente 5 |
|--------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------|
|--------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------|

No meu trabalho eu:

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Realizo o meu potencial | | | | | |
| Desenvolvo habilidades que considero importantes | | | | | |
| Realizo atividades que expressam minhas capacidades | | | | | |
| Consigo recompensas importantes para mim | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Supero desafios | | | | | | |
| Atinjo resultados que valorizo | | | | | | |
| Avanço nas metas que estabeleci para minha vida | | | | | | |
| Faço o que realmente gosto de fazer | | | | | | |
| Expresso o que há de melhor em mim | | | | | | |

Agora você deve indicar o quanto, as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre sua vida. Para responder as afirmações, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta. Note que essa escala possui 7 (sete) pontos.

| Disco rdo Totalmente | Disc ordo | Disc ordo Mais ou menos | Nem Discordo nem Concordo | Conc ordo Mais ou menos | Conc ordo | Conc ordo Totalmente |
|----------------------------|--------------|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Em muitos aspectos, a minha vida aproxima-se dos meus ideais | | | | | | |
| As minhas condições de vida são excelentes | | | | | | |
| Estou satisfeito com a minha vida | | | | | | |
| Até agora, consegui obter aquilo que era importante na vida | | | | | | |
| Se pudesse viver a minha vida de novo, não alteraria praticamente nada | | | | | | |

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

| | | | | |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| Nem um pouco 1 | Um pouco 2 | Moderada mente 3 | Bastante 4 | Extremam ente 5 |
|----------------------|---------------|------------------------|---------------|-----------------------|

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

| | | | | | |
|-------------|--|--------------|--|--------------|--|
| Dinâmico | | Atento | | Seguro | |
| Disposto | | Determinado | | Contente | |
| Produtivo | | Empolgado | | Alegre | |
| Engajado | | Decidido | | Amável | |
| Interessado | | Entusiasmado | | Bem | |
| Animado | | Ativo | | Tenso | |
| Inspirado | | Estimulado | | Nervoso | |
| Vigoroso | | Agradável | | Preocupado | |
| Impaciente | | Irritado | | Chateado | |
| Angustiado | | Aborrecido | | Apreensivo | |
| Assustado | | Deprimido | | Aflito | |
| Agressivo | | Ansioso | | Transtornado | |

| | | | | | |
|-------------|--|--------------|--|----------|--|
| Amedrontado | | Abatido | | Receoso | |
| Incomodado | | Agitado | | Triste | |
| Alarmado | | Desanimado | | Indeciso | |
| Entediado | | Envergonhado | | | |

Sexo:

Masculino Feminino

Idade:

Inferior a 20 anos De 20 a 25 anos de 26 a 30 anos
 de 31 a 35 anos de 36 a 40 anos de 41 a 45 anos
 de 46 a 50 anos de 51 a 55 anos de 56 a 60 anos
 superior a 60 anos

Escolaridade:

Ensino Médio Superior Incompleto Superior Completo
 Especialização Mestrado Doutorado

Estado Civil:

Solteiro Casado (a) União estável
 Separado (a) Divorciado Outros

Filhos:

Sim Não
Se sim, quantos? _____

Há quanto tempo você é bancário?

de 1 a 4 anos de 5 a 9 anos
 de 10 a 14 anos de 15 a 19 anos
 de 20 a 25 anos acima de 25 anos

Qual o cargo que você ocupa?

Gerente de Serviços Gerente de Negócios Gerente Geral
 Caixa/Escriturário Gerente Outros _____
 Gerente de Relacionamento

Função atual:

Supervisão Execução Gestão

Setor onde trabalha:

Atendimento Gerência

Você possui atividade profissional fora do banco?

Sim Não

No caso afirmativo, qual(is)?

- Atividade autônoma
- Com vínculo empregatício
- Atividades sem fins remuneratórios (atividade junto a ONG's, etc)
- Outra _____.

Qual foi o fator que mais o influenciou na sua escolha para trabalhar em um banco?

- Possibilidade de Carreira Benefícios Salariais
- Status Outros _____.

Hoje, se houvesse a possibilidade de mudar de carreira o faria?

- Sim Não

No caso afirmativo, qual? _____.

Nos finais de semana você prefere:

- Ficar em casa Sair para dançar Passear em parques
- Viajar Praticar Esportes Outros

_____.

Deixe aqui sugestões de melhoria para contribuir com a felicidade em seu ambiente de trabalho
