

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA**

**MBA EM GESTÃO DE PESSOAS**

**CÂNDIDA RAQUEL GALLE**

**A IMPORTÂNCIA DA FELICIDADE NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA COOPERATIVA DE  
CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DE ASSOCIADOS –  
SICOOB ECOCREDI**

São Leopoldo

2017

**CÂNDIDA RAQUEL GALLE**

**A IMPORTÂNCIA DA FELICIDADE NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA COOPERATIVA DE  
CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DE ASSOCIADOS –  
SICOOB ECOCREDI**

Trabalho de Cândida Raquel Galle apresentado a Unisinos como requisito para a obtenção de grau de Especialista em Gestão de Pessoas, pelo MBA em Gestão de Pessoas da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

**Orientador: Prof. Mestre Alexandre Viegas da Silva**

**São Leopoldo**

**2017**

**CÂNDIDA RAQUEL GALLE**

**A IMPORTÂNCIA DA FELICIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO: ESTUDO  
DE CASO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DE  
ASSOCIADOS – SICOOB ECOCREDI**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS, como o requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas do MBA em Gestão de Pessoas.

**COMISSÃO JULGADORA**

---

**Professor Avaliador**

---

**Professor Avaliador**

---

**Professor Orientador**

**São Leopoldo, dezembro de 2017.**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todos que, de uma forma ou outra, contribuíram para a realização deste trabalho, para o meu aprendizado e crescimento.

A Deus que, através da sua iluminação divina que nos orienta, clareia e abençoa, permite alcançarmos nossos objetivos.

A minha família que contribuiu e facilitou o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço ao Sicoob Ecocredi, que proporcionou a realização deste trabalho e faz com que eu aprenda e evolua todos os dias.

Aos meus colegas de trabalho, que me escutaram, ajudaram e responderam o questionário, sem eles não seria possível aplicar este trabalho.

Aos professores e colegas do MBA pela aprendizagem, trocas de experiências e conhecimento, vocês foram parte do meu desenvolvimento como pessoa.

Agradeço a minha querida amiga Luísa, que, além de contribuir com a revisão, escutou meus desabaços e me proporcionou muitas risadas ao escutá-los.

Minhas palmas de agradecimento são ao Orientador, Professor Alexandre Viegas, pelas trocas, experiências, orientações e paciência, tu contribuístes muito para a conclusão deste e para o meu desenvolvimento pessoal, és exemplo a ser seguido por todos.

*“Não há uma estrada real para a felicidade,  
mas sim caminhos diferentes. Há quem seja  
feliz sem coisa nenhuma, enquanto outros são  
infelizes possuindo tudo.”*

*Luigi Pirandello*

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo contribuir para os estudos destinados ao sentimento de pertencimento, através de uma análise de felicidade no contexto organizacional da Cooperativa Sicoob Ecocredi, apresentando os motivos que trazem felicidade e os que dificultam a felicidade aos colaboradores da cooperativa. Nesse contexto, buscaram-se entender as variáveis que compõe o escopo de felicidade no ambiente de trabalho, identificar quais facilitam e quais dificultam a felicidade dentro da cooperativa. Para tanto, utilizaram-se, como base teórica, as abordagens sobre felicidade, felicidade interna bruta, conceitos de felicidade e suas variáveis. Para o levantamento de dados, o estudo de caso foi realizado na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – Sicoob Ecocredi, que atua no ramo financeiro, com sede na cidade de Três Coroas/RS. Os colaboradores responderam questionários que contribuíram para análise e interpretação de dados de forma quantitativa. Como principais resultados, identificam-se as relações com equipe, remuneração, reconhecimento e valorização, ambiente e felicidade; fatores que contribuem para um ambiente feliz. Entende-se que os colaboradores da cooperativa são felizes em seu ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Ambiente. Cooperativa. Felicidade.

## **ABSTRACT**

This work aims to contribute to the studies aimed at the feeling of belonging, through an analysis of happiness in the organizational context of the Sicoob Ecocredi Cooperative, presenting the reasons that bring happiness and those that make happiness to cooperative employees. In this context, this research sought to understand the variables that make up the scope of happiness in the work environment, to identify which ones facilitates and which ones hinders happiness within the cooperative. For this, the approaches on happiness, gross internal happiness, concepts of happiness and their variables were used as theoretical basis. For the data collection, the case study was carried out at the Credit Union of Free Admission of Associates - Sicoob Ecocredi, which operates in the financial branch, with the head office in the city of Três Coroas / RS. The contributors answered questionnaires that contributed to the analysis and interpretation of data in a quantitative way. As main results, the relationships with staff, remuneration, recognition and valuation, environment and happiness are identified; factors that contribute to a happy environment. It is understood that cooperative employees are happy in their work environment.

**Keywords:** Environment. Cooperative. Happiness.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxo .....	21
Figura 2 - Três tipos de vida feliz.....	21



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Identificação dos participantes .....	32
Tabela 2 - Resultados da relação com o trabalho .....	34
Tabela 3 - Resultados em relação à equipe.....	35
Tabela 4 - Resultados em relação ao reconhecimento e desenvolvimento de carreira.....	36
Tabela 5 - Resultados em relação ao ambiente.....	37
Tabela 6 - Resultados em relação à felicidade .....	38
Tabela 7 - Resultados relacionados aos fatores que dificultam a felicidade .....	39

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**FAT** Felicidade no Ambiente de Trabalho

**FIB** Felicidade Interna Bruta

**IBC** Instituto Brasileiro de Coaching

**ONU** Organização das Nações Unidas

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Países mais felizes do mundo.....	15
Quadro 2 - Definição do termo trabalho.....	17
Quadro 3 - Variáveis que compõem a felicidade .....	19
Quadro 4 - Adaptações das nove variáveis.....	20
Quadro 5 - Princípios de Achor .....	22
Quadro 6 - Quatro princípios básico para felicidade no trabalho.....	24
Quadro 7 - As três emoções positivas da felicidade.....	25
Quadro 8 - Fatores condutores de felicidade .....	25
Quadro 9 - Sugestões de prática organizacional.....	42

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>17</b>
2.1 FELICIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	17
2.2 FATORES QUE FACILITAM A FELICIDADE NO TRABALHO .....	24
2.3 FATORES QUE DIFICULTAM A FELICIDADE NO TRABALHO.....	26
<b>3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>28</b>
3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA .....	28
3.2 ELEMENTOS DA PESQUISA .....	29
<b>3.2.1 Seleção do estudo de caso.....</b>	<b>29</b>
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS .....	29
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS.....	30
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>32</b>
4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	32
4.2 FATORES QUE TRAZEM FELICIDADE AO FUNCIONÁRIO NO AMBIENTE DE TRABALHO .....	33
4.3 FATORES QUE DIFICULTAM A FELICIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO .	38
4.4 COMO A FELICIDADE INFLUENCIA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL .....	40
4.5 PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS.....	41
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA .....</b>	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Ao pensar em felicidade, normalmente as pessoas associam o termo a momentos de lazer, tempo com a família, festas ou férias; associar o termo ao trabalho nem sempre é uma opção, pois se considera o trabalho apenas obrigação e não as variáveis que podem transformar o ambiente organizacional.

Muitos profissionais de gestão de pessoas questionam seus funcionários a fim de identificar se estão felizes em seu trabalho, com esse questionamento refletem sobre suas práticas organizacionais, se possuem um ambiente agradável, se suas proposições fazem com que seus funcionários se sintam motivados ao acordar todos os dias felizes por mais um dia de trabalho.

Os conceitos variam, alguns autores afirmam que a Felicidade no Ambiente de Trabalho (FAT) é responsabilidade da empresa e outros que a FAT é responsabilidade do funcionário, ou seja, é referente à como ele percebe e se sente no ambiente. Alguns estudiosos dizem que a felicidade depende da postura do profissional, alguns dizem que fatores como postura do chefe, dos colegas ou salário não influenciam tanto para a felicidade, ela depende da postura do próprio trabalhador, é necessário que os funcionários se sintam completos e realizados, sem pensar apenas no reconhecimento (MARON apud MAGALHÃES, 2017). Os atuais gestores precisam reaprender o valor de um sorriso, só assim serão capazes de estimular a capacidade de seus funcionários para encontrar a verdadeira alegria no mundo corporativo (BLANCHARD, 1998, p. 63).

Outros dizem que a satisfação no trabalho é uma variável que considera diversos fatores como salário, oportunidades, benefícios, condições, plano de carreira; e sua administração deve ser obrigação dos administradores. Essa satisfação com o ambiente organizacional pode levar ao sentimento de felicidade por parte do funcionário (TAMAYO, 1998, apud VASCONCELOS, 2004). Segundo Neiman (2011, p. 25), “para encontrarmos a felicidade, primeiro é necessário que acreditemos que ela existe... depois temos que ir ao encontro dela”.

No âmbito mundial, alguns países utilizam ferramentas para medir a felicidade, como o índice de Felicidade Interna Bruta (FIB), que possibilita auxiliar na identificação do grau de desenvolvimento do país, pois mensura aspectos quantitativos e qualitativos de uma população, é uma análise dos desenvolvimentos: material, espiritual e cultura dos indivíduos. (ALMEIDA, 2017). A avaliação da FIB se dá de forma quantitativa, através de questionário com 80 perguntas de afirmativas ou negativas, o índice considera o maior número de respostas afirmativas, isto é, quanto mais afirmativas, melhores os resultados do índice (COUTO, 2017).

Adotada pela primeira vez no Reino do Butão, no ano de 1972, a FIB revelou que o governo acreditava que o mais importante para se oferecer ao povo são equilíbrio, saúde e felicidade. É significativa a revolução da forma de medir o desempenho de um país, que passa a analisar dados além da produção econômica.

Esse conceito começa a ser implantado nas organizações mudando os conceitos de medir o desempenho dos seus funcionários exclusivamente pela quantidade de produção passando a medi-lo, também, pela felicidade. Essa mudança traz vantagens às organizações, como menor rotatividade, maior produtividade, maior engajamento, melhores avaliações de desempenho e maior participação na solução de problemas (COUTO, 2017).

Em 2017, a Organização das Nações Unidas (ONU) fez a relação dos países mais felizes do mundo, a Revista Veja (2017) trouxe essa relação, apresentando a Noruega como o país mais feliz do mundo, seguido de cinco países nórdicos, o Brasil ocupa a 22ª posição.

**Quadro 1 - Países mais felizes do mundo**

<b>Posição</b>	<b>País</b>
<b>1</b>	Noruega
<b>2</b>	Dinamarca
<b>3</b>	Islândia
<b>4</b>	Suíça
<b>5</b>	Finlândia
<b>6</b>	Holanda
<b>7</b>	Canadá
<b>8</b>	Nova Zelândia
<b>9</b>	Austrália
<b>10</b>	Suécia

**Fonte: VEJA, 2017**

Uma forma de ser feliz é fazer com que o trabalho seja sinônimo de prazer, segundo Catho (2017), o presidente do Instituto Brasileiro de Coaching (IBC), José Roberto Marques, afirma que “colaboradores infelizes produzem 40% menos, e seu trabalho rende apenas o equivalente há dois dias úteis da semana. Isso, durante um mês, significa apenas oito dias de produção. E para uma empresa, isso resulta em bastante perda de produção e lucratividade”.

Ao considerar a visão de negócio de uma empresa, entende-se que nenhuma empresa pode considerar normal a diminuição de 40% na produção. Então, deve-se analisar o contexto e verificar formas de contribuir para a reversão desse percentual em produtividade.

Tendo esta vista as discussões que o termo felicidade, interligado ao ambiente de trabalho, gera, passa-se a delimitar o processo metodológico deste trabalho.

O tema desta pesquisa é a interface entre felicidade e trabalho. O estudo foi aplicado na Sicoob Ecocredi, que é uma cooperativa de crédito com origem na união de empresários do Sindicato da Indústria de Calçados de Três Coroas, suas atividades iniciaram em 2010 com a inauguração da sua primeira agência na cidade de Três Coroas, possuía apenas seis funcionários e 250 sócios. Atualmente, a cooperativa possui agências nas cidades de Três Coroas, Igrejinha, Novo Hamburgo, São Francisco de Paula, Gramado e Ivoti, totaliza 89 funcionários e mais de oito mil associados. Considerando o objeto de investigação, este trabalho tem como problemática de pesquisa a seguinte questão problema: quais são os fatores que trazem felicidade no ambiente de trabalho do Sicoob Ecocredi?

O objetivo geral deste trabalho é identificar os fatores que trazem felicidade ao funcionário no ambiente de trabalho do Sicoob Ecocredi. Para desenvolver o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: analisar como a felicidade influencia no ambiente organizacional da cooperativa; identificar fatores que dificultam a felicidade no ambiente de trabalho, sugerindo melhorias e propor as práticas organizacionais relacionadas à felicidade no ambiente organizacional da cooperativa.

O trabalho apresentará conceitos sobre o tema, relacionados ao ambiente e à satisfação, com uma abordagem teórica. A pesquisa será o norteador para identificar as possíveis proposições e ações para o desenvolvimento das relações entre felicidade e trabalho dentro da cooperativa.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A fundamentação teórica deste trabalho aborda aspectos referentes ao conceito de felicidade no ambiente organizacional e as variáveis que podem contribuir ou dificultar com a felicidade no ambiente. Para a construção desse estudo, são apresentados diversos conceitos sobre o tema e sua relação com o mundo corporativo, apresentando uma visão sobre a felicidade.

### 2.1 FELICIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Para entender-se o conceito de felicidade no ambiente de trabalho, faz-se necessário compreender os conceitos de cada palavra separadamente.

O termo ambiente tem origem no latim, *ambiens*, e significa “que rodeia”, referindo-se ao entorno que cerca os seres vivos, condicionado suas circunstâncias vitais, no entanto, é formado por diversas condições, tanto físicas como sociais, culturais e econômicas. Portanto, o ambiente está relacionado a condições que compõem o meio em que o indivíduo está inserido, tratam-se das relações, entre coisas, atividades, pessoas (TOSTES, 1994).

“Trabalho é o esforço feito por indivíduos, com o objetivo de atingir uma meta, é um conjunto de atividades realizadas, revelando como o homem lida com a natureza, é o processo de produção pelo qual ele sustenta sua vida” (MARX 1983, p. 149).

Assim, entende-se por ambiente de trabalho a relação entre os esforços dos indivíduos e as condições (físicas, sociais, culturais e econômicas) na qual ele está inserido.

O quadro a seguir apresenta definição do termo trabalho de pensadores influentes, alguns comentários sobre a definição e o período em que a definição foi criada.

**Quadro 2 - Definição do termo trabalho**

<b>Pensador</b>	<b>Período</b>	<b>Definição</b>	<b>Comentários</b>
<b>Tales de Mileto</b>	Últimas décadas século 7 a.C – metade do século 6 a.C	“Quem tem corpo são e forte, boa sorte a alma bem formada”.	Na visão dos gregos mais antigos a felicidade dependia da expressão “boa sorte”.
<b>Demócrito de Abdera</b>	Aprox. 460 a.C./370 a.C.	É a medida do prazer e da proporção da vida.	Para atingir a felicidade o homem precisa deixar de lado as ilusões, desejo e assim atingir a serenidade.



<b>Sócrates</b>	469 a.C – 370 a.C	A felicidade não se relaciona apenas a satisfação dos desejos e necessidades do corpo. É o bem da alma.	A felicidade só pode ser atingida por meio de conduta virtuosa e justa.
<b>Antístenes</b>	445 a.C – 365 a.C	Homem feliz é o homem autossuficiente.	Em Grego, autossuficiência se diz “autarquia”.
<b>Platão</b>	427 a.C – 347 a.C	Exercendo a virtude e a justiça, obtém-se felicidade.	O pensador considerava que todas as coisas têm a sua função, exemplo: a do olho é ver, do ouvido é ouvir e da alma é ser virtuosa e justa.
<b>Aristóteles</b>	384 a.C – 322 a.C	Para ser feliz são necessários elementos básicos, como boa saúde, liberdade e uma boa situação socioeconômica.	O pensador diz que a maior virtude de nossa “alma racional” é o exercício do pensamento. É preciso criar condições para o cidadão ser feliz. Não é só ser autossuficiente, mas desenvolver uma atitude de indiferença em relação a tudo ao seu redor.
<b>Epicuro</b>	341 a.C – 271 a.C	O prazer é essencial à felicidade.	A indiferença não significa abdicar do prazer e sim da impassibilidade que liberta os desejos e necessidades.
<b>Bertrand Russel</b>	1872-1970	É necessário alimentar uma multiplicidade de interesses e de relações com as coisas e com os outros homens para ser feliz. É a eliminação do egocentrismo.	O pensador faz parte da filosofia anglo-saxônica, no século 20, é uma nova reflexão sobre o assunto.

Fonte: Olivieri, 2002

A felicidade é individual, algo pessoal e intransferível, porém, também pertence ao senso comum e para a maioria das pessoas significa ter saúde, amor, dinheiro, entre outros. A felicidade não é um conceito recente, acompanha o ser humano e faz parte da história, faz parte das primeiras reflexões filosóficas sobre ética elaboradas na Grécia Antiga (Olivieri, 2017).

A busca pela felicidade pode oferecer benefícios não só ao indivíduo, mas a sua família e à sociedade, para que isso ocorra, é necessário identificar os fatores que contribuem para uma vida mais feliz. A felicidade está mais relacionada ao estado mental das pessoas do que a acontecimentos externos, esses podem produzir uma sensação temporária de prazer ou de depressão, mas a tendência é de que o indivíduo retorne a sua linha de referência (CUTLER; BSTAN-'DZIN-RGYA-MTSHO, 2000).

Os países estão utilizando o conceito de FIB (Felicidade Interna Bruta), para medir o desenvolvimento, esse conceito é baseado em nove variáveis (LOES, 2017).

O quadro exposto na sequência apresenta as variáveis em questão.

**Quadro 3 - Variáveis que compõem a felicidade**

<b>Variáveis</b>	<b>Definição</b>
<b>Bem-estar psicológico</b>	Avalie o grau de satisfação e de otimismo que você tem em relação a sua própria vida. Qual a frequência com que você sente emoções positivas? Faça o mesmo com as negativas e compare as duas.
<b>Meio Ambiente</b>	Mede a qualidade da água, do ar e do solo, e a biodiversidade. Pense se o lugar que você vive te proporciona esta qualidade e avalie o quanto suas atividades e sua rotina são sustentáveis, ou seja, preservam nosso maior patrimônio, o nosso planeta e a sua própria vida.
<b>Saúde</b>	Incluem padrões de comportamento arriscados, exposição a condições de risco, status nutricional, práticas saudáveis e condições de higiene. Você tem uma atitude preventiva com a sua saúde?
<b>Educação</b>	Além do acesso à educação formal, até que ponto você está aberto a aprender com as experiências próprias e com as de terceiros? Você lê? Você ouve as pessoas? Você observa o mundo ao seu redor? Você está aberto às ideias diferentes da sua?
<b>Cultura</b>	Num mundo globalizado, em que medida você valoriza a sua própria cultura e está aberto a conhecer outras?
<b>Padrão de vida</b>	Seu padrão de vida está ajustado a sua renda pessoal ou de sua família? O quanto você se sente seguro do ponto de vista financeiro? Qual o seu nível de endividamento? Estes aspectos têm contribuído para aumentar seu estresse?
<b>Uso do tempo</b>	Avalia a possibilidade que cada um tem de escolher como aproveitar seus dias. Você equilibra o uso do tempo que você dedica ao trabalho, à família e à cultura (considerados fundamentais para a sensação de bem-estar das pessoas)?
<b>Vitalidade Comunitária</b>	Foca nas forças e nas fraquezas dos relacionamentos e das interações nas comunidades. Ele examina a natureza da confiança, da sensação de pertencimento, a vitalidade dos relacionamentos afetivos, a segurança em casa e na comunidade, a prática de doação e de voluntariado.
<b>Boa Governança</b>	No conceito original, avalia como a população enxerga o governo; se ele passa a imagem de que respeita características como responsabilidade, honestidade e transparência. Como você governa a sua própria vida, a sua carreira? Será que você está sendo um líder de si mesmo, está sabendo gerir adequadamente seus próprios recursos?

Fonte: Loes, 2017

O quadro com as variáveis consideradas para o índice de Felicidade Interna Bruta pode ser aplicado nas organizações, uma vez que são variáveis presentes na vida de toda população, a qual quer ser reconhecida pela capacidade, quer ser valorizada pessoalmente e financeiramente; profissionalmente quer alcançar sucesso na carreira, ser o construtor do sucesso da organização. Ao valorizar os funcionários, através de liberdade de manifestação de ideias e possibilidade de agregar valor aos serviços e produtos, a empresa possibilita que seus funcionários se sintam importantes. Dessa forma, cultivam-se vínculos de confiança, comprometimento, satisfação pessoal e profissional (BOTTEON, 2017). Para aplicar o índice de Felicidade Interna Bruta podem ser realizadas adaptações nas nove variáveis.

O quadro a seguir traz as adaptações mencionadas.

**Quadro 4 - Adaptações das nove variáveis**

<b>Variáveis</b>	<b>Definição</b>
<b>Força econômica</b>	Refere-se ao nível salarial comparado a outras organizações, se estão acima ou abaixo da média.
<b>Bem-estar ambiental</b>	É a saúde do ambiente de trabalho, considera-se espaço, iluminação, conforto, ente outros.
<b>Saúde física</b>	É considerado o tempo de afastamento por doenças; as atividades relativas a bem-estar ofertadas pela empresa, como ginastica laboral, entre outros.
<b>Saúde mental</b>	As rotinas de trabalho são estressantes, diz respeito ao nível de estresse a que as pessoas estão expostas.
<b>Satisfação no trabalho</b>	Refere-se às ações que podem ser tomadas para que os funcionários amem suas atividades.
<b>Felicidade social</b>	Refere-se à adaptação com os colegas, se respeitam e gostam das pessoas com quem trabalham.
<b>Bem-estar político</b>	Refere-se à interação da equipe nas decisões da empresa, se as pessoas percebem que as decisões são tomadas pelo bem da empresa ao invés de serem tomadas pensando no lucro do dono.

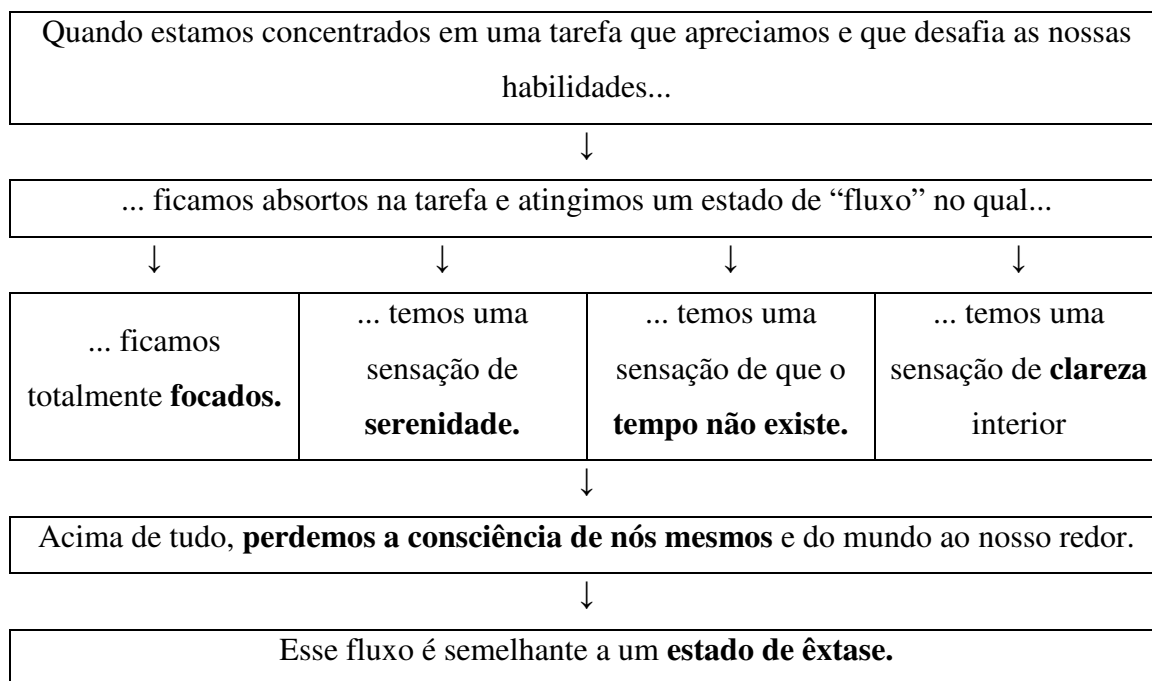
**Fonte: Couto, 2017**

Quando as empresas medem a FIB, geram subsídios para aumentar o valor da empresa para os funcionários e dos funcionários para a empresa, esse indicador não ignora o lucro financeiro, ele considera outras variáveis a fim de obter melhores resultados (COUTO, 2017).

Diversos autores estudam a psicologia positiva, com intenção de achar meios para se conquistar uma vida plena e feliz, saindo do limite de tentar diminuir as dores da depressão e da angústia. Na década de 70, surgiu o conceito de “fluxo”, considerado como básico para a

análise através da perspectiva positiva. Essa percepção surgiu após estudos com pessoas consideradas felizes tanto em seus empregos quanto na vida pessoal, independentemente de sua profissão (CSÍKSZENTMIHÁLYI, 2012). Esse conceito é retratado na figura abaixo.

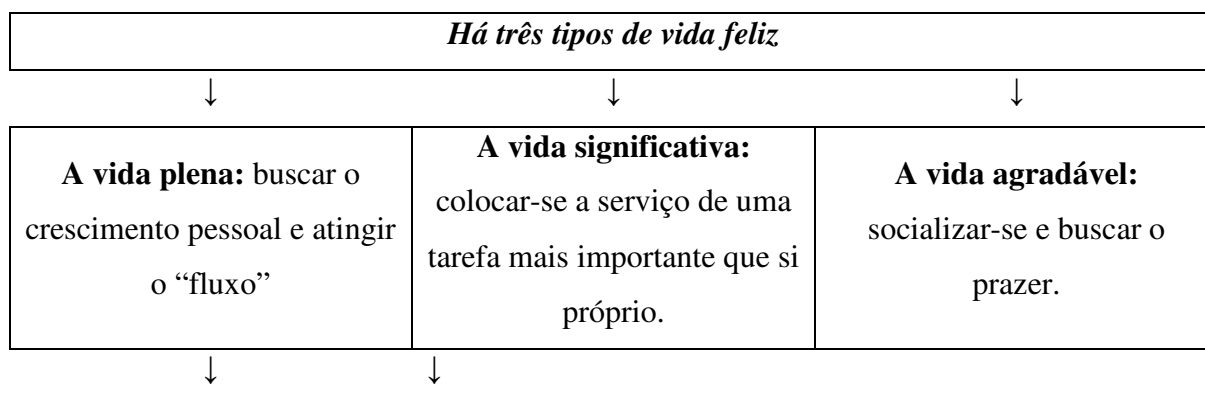
**Figura 1 - Fluxo**

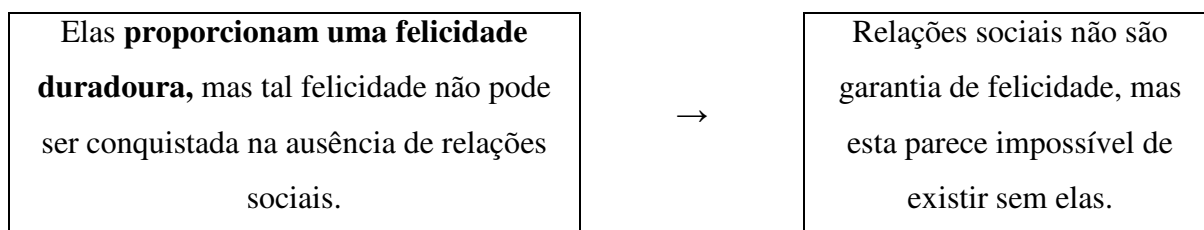


Fonte: Csíkszentmihályi, 2012

Seligman (2012) complementa o fluxo de Csíkszentmihályi (2012), ao perceber que pessoas mais felizes e realizadas costumavam relacionar-se com outras pessoas e gostavam dessa relação. O autor identificou três tipos de vida feliz: a vida agradável, vida plena e vida significativa, destacadas na figura abaixo.

**Figura 2 - Três tipos de vida feliz**





Fonte: Seligman, 2012

Esses conceitos nos remetem à importância da interação com outras pessoas para a felicidade. Porém, o comportamento não pode ser analisado isoladamente, é necessário considerar o contexto e fatores externos, analisando a situação em que estão inseridos (MISCHEL, 2012).

A relação entre trabalho e felicidade está ligada à satisfação do profissional, ao estar satisfeito com suas atribuições e com o reconhecimento da organização, ele é mais produtivo (BOTTEON, 2017).

Na obra de Fernandes (2015), Felicidade dá Lucro, o autor demonstra em diversos exemplos como o contexto organizacional influenciou na cultura da empresa, como os funcionários respondem ao ambiente criado. E explica se esse ambiente é formado por pessoas e situações. O autor apresenta uma nova filosofia de gestão, trazendo um conjunto de práticas que levam à felicidade, suas ações são baseadas no respeito e na valorização das pessoas.

O autor Achor (2012) faz uma análise muito perspicaz, na qual afirma que a maioria das pessoas acredita que a felicidade só vem após o sucesso, é comumente considerada como consequência de alguma atividade. Porém, a análise deve ser o contrário: a felicidade antecede o sucesso, essa afirmação é resultado de estudos e pesquisas desenvolvidos pelo autor na Universidade de Harvard. Ele apresenta os sete princípios, que são “padrões específicos, funcionais e comprovados de sucesso e realizações” (ACHOR, 2012, p. 28).

O quadro abaixo esclarece os sete princípios elaborados por Achor (2012).

#### Quadro 5 - Princípios de Achor

Princípio	Conceito
<b>O Benefício da Felicidade</b>	Como o cérebro positivo possui uma vantagem biológica em relação ao cérebro neutro ou negativo, este princípio nos ensina como treinar o cérebro para capitalizar a atitude positiva e melhorar nossa produtividade e desempenho.
<b>O ponto de apoio e a alavanca</b>	A maneira como vivenciamos o mundo, e a nossa capacidade de prosperar nele, muda constantemente a partir de nossa atitude mental. Este princípio nos ensina como podemos ajustar nossa atitude mental

	(nosso ponto de apoio) de maneira a nos dar o poder (a alavanca) para atingirmos a realização e o sucesso.
<b>O efeito tetris</b>	Quando o cérebro fica preso a um padrão que foca no estresse, a negatividade e o insucesso nos condicionam ao fracasso. Este princípio nos ensina como treinar o cérebro para que identifique padrões de possibilidade, de forma que possamos perceber – e aproveitar – as oportunidades que encontramos pelo caminho.
<b>Encontre oportunidades na adversidade</b>	Diante da derrota, do estresse e da crise, o cérebro mapeia diferentes caminhos para nos ajudar a sobreviver às diversidades. Este princípio diz respeito a encontrar o caminho mental que não só nos tira do fracasso, mas nos ensina a sermos mais felizes e mais bem-sucedidos.
<b>O círculo do zorro</b>	Quando nos vemos em dificuldades e nos sentimos sobrecarregados, nossa lógica cerebral pode ser dominada pelas emoções. Este princípio nos ensina a retomar o controle concentrando-nos primeiro em metas pequenas e factíveis para depois expandir gradativamente o nosso círculo para atingir metas cada vez maiores
<b>A regra dos 20 segundos</b>	Muitas vezes sentimos ser impossível manter uma mudança por muito tempo porque nossa força de vontade é limitada. E quando nossa força de vontade falha, voltamos aos nossos velhos hábitos e sucumbimos ao caminho da menor resistência. Este princípio mostra como, por meio de pequenos ajustes de energia, é possível redirecionar o padrão da menor resistência e substituir maus hábitos por bons.
<b>Investimento Social</b>	Diante de dificuldades e estresse, algumas pessoas escolhem se isolar e se retirar para dentro de si mesmas. Mas as pessoas mais bem-sucedidas investem nos amigos, colegas e parentes para continuar avançando. Este princípio nos ensina como investir mais em um dos mais importantes fatores de sucesso e excelência – nossa rede social de apoio.

Fonte: Achor, 2012

Esses princípios foram descritos dentro da universidade, mas podem ser levados ao contexto organizacional, apresentando o benefício da felicidade no trabalho.

Achor (2012, p. 5) se refere à felicidade como um termo de bem-estar subjetivo, porque depende de como nos sentimos em relação à vida, “cientistas definem felicidade como a experiência de emoções positivas – prazer combinado com um senso mais profundo de sentido e propósito”. O mesmo autor (2012, p. 52) também se refere à felicidade como a “alegria que sentimos quando buscamos atingir nosso pleno potencial”.

Pesquisas sobre o tema revelam que a felicidade leva o sucesso à praticamente todos os âmbitos da vida: relacionamentos, saúde, criatividade, emprego, carreira, entre outros. Existem muitos dados que demonstram que trabalhadores felizes aumentam a produtividade, vendem mais, são eficientes e são melhores remunerados. Esses trabalhadores também se sentem mais

seguros e existe a propensão de se afastarem menos por doenças, pedir demissão ou se sentirem cansados. Gestores felizes refletem a felicidade em suas equipes. Os benefícios que a felicidade traz ao trabalho são praticamente incontáveis (ACHOR, 2012, p. 53).

São muitas as análises a serem feitas sobre felicidade no ambiente de trabalho, diversas variáveis devem ser consideradas, com olhar para a empresa e para o funcionário. Dentro dessas análises, há fatores que facilitam a felicidade no trabalho, listados e explicados no próximo subcapítulo.

## 2.2 FATORES QUE FACILITAM A FELICIDADE NO TRABALHO

Segundo Abrantes (2017), o sucesso na carreira pode não ser determinante para a felicidade, mas na maioria dos casos a satisfação com o que se faz no período de trabalho contribui para um cotidiano mais pleno.

Abrantes (2017) também lista os itens indispensáveis para uma carreira mais feliz descritos no quadro a seguir.

### Quadro 6 - Quatro princípios básico para felicidade no trabalho

<b>Propósito:</b>	não é possível sorrir quando as atividades que você desenvolve no horário comercial estão descoladas dos objetivos que norteiam sua vida. Sem propósitos bem definidos, corre-se o risco de nunca encontrar satisfação ou, no pior dos cenários, se contentar com qualquer coisa.
<b>Inspiração:</b>	o trabalho precisa ser inspirador e ponto, não importa a fonte. A inspiração pode vir do produto, dos valores da companhia ou de um colega ou chefe cheio de brilho nos olhos. Para ser feliz, é essencial findar o expediente com a sensação de que o dia corrido não foi em vão, que você não esteve só a correr atrás do vento e que as atividades que você desenvolveu tiveram algum sentido. E só pessoas e companhias com valores coerentes são capazes de proporcionar isso no trabalho.
<b>Plenitude:</b>	de nada adianta um trabalho inspirador e coerente com seus propósitos de vida, se, na prática, suas habilidades não são empregadas plenamente. De acordo com Alfredo Assumpção, CEO da FESA, “para ser feliz no trabalho, você tem que atuar na sua plenitude”. Nem mais, nem menos. “Se for subutilizado, pede demissão e vai para outro lugar. Se for utilizado para além da sua capacidade, você adoecer”, afirma. Em outras palavras: “Se eu tenho uma tarefa que está abaixo das minhas habilidades, isso gera um tédio danado. Se está além das minhas competências, gera stress”.

---

<b>Desafio:</b>	ao mesmo tempo, o trabalho que traz satisfação também traz uma dose diária de desafio. Não do tipo que enlouquece, claro. Mas do tipo que faz crescer, que empurra você para frente e não deixa a sua vida profissional empacada no meio do caminho.
-----------------	--

---

**Fonte: Abrantes, 2017**

Para Carter (apud HALF, 2017b), “as pessoas muitas vezes confundem felicidade no trabalho com ligeiros momentos de gratificação [...] a felicidade envolve a capacidade de acessar uma ampla gama de emoções positivas”. O quadro abaixo revela que a felicidade no trabalho pode ser resumida em três emoções positivas.

#### **Quadro 7 - As três emoções positivas da felicidade**

---

<b>Entusiasmo</b>	Um estado de alta energia que ajuda as pessoas a criarem e aproveitarem oportunidades. Também pode atuar para mobilizar os esforços deles e dos outros.
<b>Interesse</b>	Esta é uma "energia focada" que ajuda a nos comprometermos com tarefas que podem ser um desafio em curto prazo, mas que trazem benefícios de médio ou longo prazo.
<b>Contentamento</b>	Trata-se da "alegria" de ter conquistado algo, que pode nos fazer sentir mais motivados a executar as ações que irão repetir o sucesso no futuro.

---

**Fonte: Half, 2017b**

As empresas ainda percebem a felicidade no trabalho como algo intangível, não é considerada uma prioridade organizacional, mesmo que não seja possível forçar a felicidade ou controlar os fatores contribuintes, é possível desenvolver condições que podem ajudar a promover a felicidade no trabalho (HALF, 2017b).

Half (2017a) também apresenta seis fatores como condutores da felicidade no trabalho no próximo quadro.

#### **Quadro 8 - Fatores condutores de felicidade**

---

<b>Orgulho da Organização</b>	Ter orgulho da empresa e de seus <b>valores</b> torna os funcionários <b>mais felizes</b> .
<b>Justiça e Respeito</b>	Ser tratado com justiça e respeito é importante.
<b>Valorização</b>	Demonstrar que seu trabalho é valorizado deixa os funcionários mais felizes.
<b>Realização Profissional</b>	Sentir-se realizado com o trabalho aumenta a felicidade entre os funcionários.

---



<b>Autonomia</b>	Ter mais liberdade no emprego deixa os funcionários mais felizes.
<b>Gerenciamento de equipe</b>	Uma equipe bem gerenciada é uma equipe mais feliz.

**Fonte: Half, 2017a**

Os fatores que facilitam a felicidade no trabalho são fatores ligados à empresa, como valorização, gerenciamento de equipe, autonomia, valorização, justiça e respeito. E os ligados aos funcionários são autonomia, realização profissional, entusiasmo, contentamento, propósito, inspiração entre outros. Mesmo que as empresas não consigam controlar todos os fatores que contribuem para a felicidade no trabalho, é possível ajudar a implantar condições favoráveis que vão desde a cultura organizacional, sentimento de valorização e realização até maior autonomia e melhor gerenciamento de equipe.

### 2.3 FATORES QUE DIFICULTAM A FELICIDADE NO TRABALHO

Assim como existem fatores que facilitam a felicidade no trabalho, também há fatores que a dificultam, é necessário entender se esses fatores estão relacionados diretamente ao trabalho, chefe, empresa ou se são relacionados ao sentimento do funcionário, com influências externas ao contexto organizacional (BARROSO, 2017).

Gasparini (2017) lista alguns pensamentos comuns em relação à felicidade no trabalho.

- Fazer o que se ama leva à realização;
- A felicidade só vem quando se chega ao topo;
- Certos empregadores são sinônimo de felicidade;
- Só é feliz quem é dono do próprio negócio;
- Felicidade no trabalho é uma coisa, na vida pessoal é outra.

Esses pensamentos podem ser equivocados, ao analisarmos a lista percebe-se que a felicidade é considerada como resultado de alguma situação, só se é feliz se acontece algo. O ambiente deve ser saudável, pelo fato de ocupar grande parte de nosso dia, o trabalho deve ser realizado num clima de amizade, cooperação e solidariedade. Sem essa harmonização, pode-se encontrar um desequilíbrio emocional, que cause uma doença física. Um líder autoritário pode transmitir sentimento de medo e insegurança com relação ao emprego (CAVALCANTE, 2017).

Inclusive, há alguns sintomas que demonstram que o funcionário não está feliz: não gostar de domingo ou segunda-feira, geralmente o motivo de não se gostar do domingo é a antecipação do sentimento pelo início de uma nova semana de trabalho. O fato de lamentar o início da semana de trabalho, geralmente traduz que o funcionário não está feliz. Pensamento

de fazer o que gosta apenas na aposentadoria, em muitas situações escuta-se profissionais em torno dos 30 anos dizendo: quando eu me aposentar, vou abrir um negócio, morar na praia, entre outros desejos, retardando o momento de realizar as paixões. Confundem infelicidade com dinheiro: em várias situações, funcionários insatisfeitos reclamam de seus salários, fazendo apologia de que a infelicidade seria justificável e bem recebida caso ganhasse mais (VIANA, 2017).

Pesquisas dizem que mais de 80% da população brasileira se diz infeliz no trabalho em sua condição atual de emprego. É necessário fazer uma reflexão sobre os pontos negativos da carreira, a fim de descobrir as causas dos problemas (ARAUJO, 2015).

Alguns pontos negativos que contribuem para a infelicidade no trabalho são horários inflexíveis, alta exigência de produtividade, muita pressão, problemas com o superior, remuneração inadequada, salários atrasados, insatisfação com a carreira escolhida. A insatisfação está mais presente na vida dos jovens, que são obrigados a escolher uma profissão cedo demais e nem sempre estão certos da decisão (CAVAGGIONI apud ARAUJO, 2015).

A autora Bueno (2017), traz alguns sinais que podem ser analisados a fim de identificar se o funcionário está infeliz: não ter mais vontade de ir ao trabalho ou de fazer sua função; não se identificar com os colegas e com a empresa; não se sentir desafiado ou recompensado; falta de perspectiva de crescimento; desejos diferentes da empresa; não atuar na área desejada. Esses sinais são uma perspectiva do indivíduo, mas que podem ser utilizados na perspectiva da empresa através de pesquisa interna, ou no estreito relacionamento do gestor com o funcionário.

Pode-se considerar que os fatores que dificultam a felicidade são a não realização dos que facilitam a felicidade, porém, os autores que discorrem sobre infelicidade consideram fatores relacionados à pessoa, no sentido de características que trazem o alerta na identificação da felicidade ou infelicidade no ambiente, como não ter vontade de trabalhar, não se sentir desafiado ou recompensado, não ter um bom ambiente de trabalho, todos estão ligados a um sentimento de dependência a alguma coisa. Os fatores que dificultam a felicidade estão ligados à dependência de alguma situação para ser feliz, como, por exemplo, dizer que seria mais feliz se ganhasse mais.

### 3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados referentes às técnicas de coleta e análise de dados para o alcance dos objetivos propostos neste estudo de caso.

#### 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

De acordo com Gil (2002, p. 18), pesquisa “é um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos, é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder o problema”. Esta pesquisa, relacionada à felicidade no ambiente de trabalho, terá o método de levantamento, que, conforme Gil (2002, p. 50), “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

A pesquisa tem caráter quantitativo, pois traz resultados que podem ser quantificados, e, em função de as amostras serem grandes, os resultados são considerados representativos da população alvo da pesquisa. Segundo Fonseca (2002), uma pesquisa é objetiva e recorre a números para descrever as causas do fenômeno e a relação entre as variáveis. Além disso, é caracterizada pela utilização da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por técnicas estatísticas. Richardson (1999 apud OLIVEIRA, 2011). Também busca a validação das hipóteses através da utilização de dados estruturados, quantifica os dados, generalizando os resultados da amostra. Mattar (2001 apud OLIVEIRA, 2011). Na pesquisa quantitativa, os resultados podem ser inferidos para o todo. Malhotra (2001 apud OLIVEIRA, 2011).

O levantamento pretende recolher informações de todos os integrantes do corpo funcional da cooperativa. As principais vantagens dos levantamentos são o conhecimento direto da realidade, a economia, a rapidez e a quantificação. Quando se tem menos interpretações dos pesquisadores, os custos são menores, e os dados podem ser agrupados conforme possibilidades da análise estatística. Também existem algumas limitações como a ênfase nos aspectos perceptivos, pouca profundidade no estudo da estrutura e dos processos sociais, limitada apreensão do processo de mudança. Inclusive, pelo fato das pessoas nem sempre dizerem exatamente o que sentem, os dados são quantitativos a respeito dos indivíduos e visão estática

do objeto de estudo, oferecendo uma percepção do problema, mas não indicando suas variações (GIL, 2002).

Para complementar o levantamento, utilizar-se-ão aspectos do estudo de caso, que é “o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento” (GIL, 2002, p. 54). Com o propósito de explorar situações, cujos limites não estão claramente definidos, será descrita a situação do contexto em que está ocorrendo a investigação, para que seja viável a formulação de hipóteses (GIL, 2002). Trata-se de uma investigação de alguma situação em seu contexto real, quando estes não estão claramente evidentes (YIN, 2010).

## 3.2 ELEMENTOS DA PESQUISA

O universo da pesquisa, onde e como será aplicado o estudo, bem como a forma que se dará a análise de dados é apresentado a seguir.

### 3.2.1 Seleção do estudo de caso

Para especificar o levantamento de dados desse estudo de caso, a pesquisa será realizada na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – Sicoob Ecocredi, a cooperativa possui sete anos de existência, iniciou suas atividades com seis funcionários e atualmente possui 87. Trata-se de uma Instituição Financeira Cooperativa, com área de atuação em 28 municípios, agência em seis, com mais de oito mil associados, os quais recebem um atendimento mais humano e personalizado. A cooperativa pertence ao Sistema Cooperativo do Brasil – Sicoob, o maior sistema financeiro cooperativo do Brasil, possui mais de 3,7 milhões de associados e está presente em todos os estados brasileiros.

## 3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para atender os objetivos propostos, a coleta de dados se dará através de questionário, um conjunto de questões que serão respondidas pelos participantes. A elaboração desse questionário contemplará os objetivos específicos da pesquisa (GIL, 2002). Para essa coleta, Kartz (1974 apud GIL, 2002) sugere procedimentos auxiliares como buscar apoio das lideranças, fornecer as informações obtidas na pesquisa e preservar a identidade dos respondentes. Esses procedimentos darão mais credibilidade ao processo de pesquisa.

O questionário será aplicado a todo o corpo funcional, estagiários e diretoria, totalizando 91 pessoas, deixando a livre escolha de cada um a participação ou não na pesquisa.

Fazem parte do quadro funcional 87 funcionários, três diretores e um estagiário, alocados da seguinte forma:

- 35 na Sede Administrativa;
- 14 na agência de Três Coroas;
- 13 na agência de Igrejinha;
- 11 na agência de Novo Hamburgo;
- 7 na agência de Gramado;
- 6 na agência de São Francisco de Paula;
- 5 na agência de Ivoti.

Os funcionários exercem funções de atendimento, caixa, prospecção, assistentes entre outros e são divididos da seguinte maneira:

- 20 agentes de atendimento;
- 12 analistas;
- 35 assistentes;
- 4 gerentes de relacionamento;
- 7 gerentes;
- 9 supervisores;
- 1 estagiário;
- 3 diretores.

A pesquisa foi aplicada através da ferramenta *Forms*, do Google, no período de 25 de outubro a 1º de novembro de 2017.

### 3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos, como tabulação de dados, codificação das respostas. Na sequência, pode ser aplicada uma interpretação dos dados, estabelecendo ligação entre os resultados obtidos com os já conhecidos. (GIL, 2002).

As questões respondidas pelos funcionários do Sicoob Ecocredi contribuirão para responder o objetivo e os objetivos específicos desse trabalho, identificar os fatores que trazem felicidade ao funcionário no ambiente de trabalho do Sicoob Ecocredi; analisar como a felicidade influencia no ambiente organizacional da cooperativa; identificar fatores que

dificultam a felicidade no ambiente de trabalho, sugerindo melhorias e propor as práticas organizacionais relacionadas à Felicidade no ambiente organizacional da cooperativa.

A análise dos dados trará dados quantitativos que apresentam os resultados obtidos e contribuem para identificação dos objetivos propostos.

O questionário é composto de questões de múltipla escolha para contribuir com a identificação dos participantes, com questões em escala do tipo Likert de 1 a 5. A escala Likert, é uma das maneiras mais confiáveis para medir atitudes ou comportamento de indivíduos. A escala utiliza opções de respostas que variam de um extremo ao outro, permitindo descobrir níveis de opinião. Por ter um conjunto de respostas além de sim e não, o método ajuda a identificar áreas de melhoria (SURVEYMONKEY, 2017).

Para as perguntas propostas, os respondentes escolherão a opção numérica que mais se adequa a situação, com o seguinte significado:

- 1- Não concordo / Nem Um Pouco Satisfeito / Nunca
- 2- Discordo parcialmente / Pouco Satisfeito / Às vezes
- 3- Não concordo, nem discordo / Neutro
- 4- Concordo parcialmente / Satisfeito / Frequentemente
- 5- Concordo totalmente / Muito Satisfeito / Sempre

As opções medem situações relacionadas à felicidade no contexto organizacional e foram subdivididas em perguntas relacionadas à relação com o trabalho, equipe, remuneração, reconhecimento, desenvolvimento de carreira, ambiente e felicidade.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo irá apresentar os dados levantados na pesquisa sobre felicidade no ambiente de trabalho da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – Sicoob Ecocredi. Do universo de 91 participantes, 52 pessoas responderam à pesquisa proposta, representando 57,14% de respondentes. Passando esse a ser o universo de análise desta pesquisa.

### 4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PARTICIPANTES

**Tabela 1 - Identificação dos participantes**

<b>Respondentes por agência</b>	<b>%</b>	<b>Cargo</b>	<b>%</b>
Sede Administrativa	38,5	Estagiário/menor aprendiz	1,9
Três Coroas	17,3	Assistente	42,3
Igrejinha	11,5	Analista	9,6
Novo Hamburgo	7,7	Agente de Atendimento	17,5
São Francisco de Paula	5,8	Agente de Atendimento Caixa	3,8
Gramado	9,6	Gerente de Relacionamento	3,8
Ivoti	9,6	Supervisor	11,5
		Gerente	7,7
		Diretor	1,9

<b>Grau de escolaridade</b>	<b>%</b>	<b>Idade</b>	<b>%</b>
Segundo Grau Incompleto	3,8	De 17 a 20 anos	10
Segundo Grau Completo	3,8	De 21 a 30 anos	34
Ensino Superior Incompleto	38,6	De 31 a 30 anos	23
Ensino Superior Completo	50	Acima de 40 anos	4
Pós-Graduação	3,8	Não informaram	29

<b>Tempo de Cooperativa</b>	<b>%</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>%</b>
Menos de 6 meses	11,5	Solteiro	46,2
De 6 meses a 1 ano	3,8	Casado	53,8
De 1 a 2 anos	26,9		
De 2 a 3 anos	17,3		
De 3 a 4 anos	13,5		
De 4 a 5 anos	13,5		
Mais que 5 anos	13,5		

<b>Horas trabalhadas por semana</b>	<b>%</b>	<b>Sexo</b>	<b>%</b>
Menos de 40	1	Masculino	19,2
Cerca de 40	42	Feminino	80,8
Mais de 40	9		

Fonte: Elaborado pela autora

Dessa forma, os respondentes dessa pesquisa caracterizam-se por serem jovens, em sua grande maioria até 30 anos. Maioria pertencente ao sexo feminino, representando 81% dos participantes. Casados, com ensino superior completo. A maioria das respostas foi obtida no nível básico dos cargos: assistentes e agentes de atendimento. O tempo de serviço na empresa está equilibrado, considerando que na categoria “até três anos” temos 60% dos respondentes e na “acima de três anos” temos 40%. Em sua grande maioria, os participantes trabalham cerca de 40 horas semanais.

#### 4.2 FATORES QUE TRAZEM FELICIDADE AO FUNCIONÁRIO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Existem muitos fatores que influenciam a felicidade no ambiente de trabalho, entre eles reconhecimento, motivação e ambiente tranquilo. Apesar de a felicidade estar relacionada ao indivíduo, ser um sentimento pessoal, esses fatores externos podem influenciar e contribuir para a felicidade. Segundo Marks (apud HALF, 2017b), “as pessoas muitas vezes confundem felicidade no trabalho com ligeiros momentos de gratificação [...] a felicidade envolve a capacidade de acessar uma ampla gama de emoções positivas”. A felicidade é resumida em três emoções positivas: entusiasmo, interesse e contentamento. E complementada com seis fatores que são considerados condutores da felicidade no trabalho: orgulho da organização; justiça e respeito; valorização; realização profissional; autonomia e gerenciamento de equipe. (HALF, 2017b)

Com base nesses conceitos, as questões foram separadas em relação com o trabalho, equipe, reconhecimento e desenvolvimento de carreira, ambiente e felicidade. Os resultados são apresentados em tabelas, demonstrando as questões relacionadas, sua relação com as respostas e a quantidade de pessoas que responderam cada uma das opções, de acordo com a seguinte legenda:

- 1- Não concordo
- 2- Discordo parcialmente
- 3- Não concordo, nem discordo
- 4- Concordo parcialmente
- 5- Concordo totalmente



**Tabela 2 - Resultados da relação com o trabalho**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
Ao acordar para ir ao trabalho você se sente bem-disposto e entusiasmado	Pouco - muito	0	0	7,69	51,92	40,38
Você consegue sentir prazer nas pequenas conquistas em seu trabalho	Pouco - muito	0	0	0	30,77	69,23
Tenho constantemente a sensação de felicidade no trabalho, sem que haja um motivo específico	Nunca - Sempre	0	1,92	11,54	67,31	19,23
Para você, qual é o grau de importância do seu trabalho?	Pouco importante - muito importante	0	0	1,92	17,31	80,77
Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho	Pouco disposto - muito disposto	0	0	0	11,54	88,46
Geralmente fico tão envolvido com o meu trabalho que o dia passa muito rápido	Nunca - Sempre	0	0	1,92	32,69	65,38
Estou disposto a dar o melhor de mim no trabalho todos os dias	Nunca - Sempre	0	0	0	19,23	80,77
Me adapto rapidamente às situações difíceis	Nunca - Sempre	0	0	7,69	73,08	19,23
Identifico pro-ativamente as oportunidades e os desafios do futuro	Nunca - Sempre	0	0	3,85	71,15	25
Estou disposto a assumir novas tarefas, conforme necessário.	Pouco - muito	0	0	1,92	19,23	78,85
Eu entendo como o meu trabalho afeta as metas empresariais da organização.	Não entendo - Entendo	0	0	5,88	21,57	72,55
Trabalhar na cooperativa te traz realização profissional?	Nunca - sempre	0	0	9,62	28,85	61,54
Você indica a cooperativa para outras pessoas (filhos/familiares/amigos)?	Nunca - sempre	0	0	0	11,76	88,24
<b>Total de respostas</b>		<b>0</b>	<b>0,15</b>	<b>4,01</b>	<b>35,16</b>	<b>60,68</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Considerando as respostas das questões com relação ao trabalho, percebe-se que a maioria das respostas se concentra nas opções quatro e cinco, nas quais os participantes concordam com as afirmativas/ questões, sendo 35,16% e 60,68%, respectivamente, representativos de uma concentração de 95,84% nas respostas em que os participantes concordam com as afirmativas relacionadas ao trabalho.

Essas considerações nos remetem ao conceito de fluxo desenvolvido por Csíkszentmihályi (2012), o qual diz que, no momento que o indivíduo se concentra em uma tarefa prazerosa e desafiadora, é possível ficar tão concentrado a ponto de atingir o estado de fluxo, o qual gera uma sensação de serenidade, de que o tempo não existe, de clareza interior, e perde-se a consciência pessoal e do mundo ao redor, é um estado semelhante ao estado de êxtase.

**Tabela 3 - Resultados em relação à equipe**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?	Péssimo - Ótimo	0	0	0	36,54	63,46
É tranquila a relação de trabalho entre você e o seu gestor?	Pouco tranquila - muito tranquila	0	0	11,54	25,00	63,46
Seu gestor dá apoio ao seu trabalho?	Nenhum apoio - total apoio	0	3,92	11,76	31,37	52,94
Os seus colegas de trabalho são competentes?	Nenhum pouco - Extremamente Competentes	0	1,92	13,46	42,31	42,31
Tenho iniciativa de ajudar os outros funcionários quando surge a necessidade	Nunca - Sempre	0	0	0	47,06	52,94
Meus colegas tem a iniciativa de ajudar os outros quando surge a necessidade	Nunca - Sempre	0	3,92	17,65	50,98	27,45
A comunicação entre gestores e colaboradores é boa	Péssima - ótima	0	4	28,00	40,00	28,00
<b>Total de respostas</b>		<b>0,00</b>	<b>1,95</b>	<b>11,70</b>	<b>39,00</b>	<b>47,35</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Em relação à equipe, os participantes também concentraram suas respostas nas questões quatro e cinco, representando 86,35% das respostas, porém a opção “neutro” e “discordo parcialmente” tiveram maiores participações do que em relação ao trabalho e não devem ser ignoradas. 13,65% das respostas foram dadas nas opções “neutro” e “discordo parcialmente”. É interessante analisar que essas respostas aparecem somente nas questões relacionadas aos outros como exemplo: meus colegas têm a iniciativa de ajudar os outros quando surge a

necessidade. E as questões relacionadas a alguma atitude individual (você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?) não tiveram respostas nas opções “neutro” ou “discordo parcialmente”. Essa relação pode levantar um questionamento a ser verificado: como o eu se enxerga e como o eu enxerga as atitudes de seus colegas. O que pode remeter ao conceito de que a felicidade é resultado de alguma situação, em que a dependência dos outros ou de outras situações é o fator determinante para a felicidade (CAVALCANTE, 2017).

**Tabela 4 - Resultados em relação ao reconhecimento e desenvolvimento de carreira**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
Sou referência na minha profissão. Com frequência sou consultado para emitir opinião sobre o assunto	Nunca - Sempre	0	5,77	25,00	51,92	17,31
Você acredita que possui oportunidades de crescimento	Poucas – Muitas	0	1,92	11,54	36,54	50,00
Estou satisfeito com minhas oportunidades de crescimento profissional	Nenhum pouco satisfeito - Muito satisfeito	0	1,92	19,23	48,08	30,77
Estou satisfeito com o treinamento relacionado à minha função que a minha organização oferece	Nenhum pouco satisfeito - Muito Satisfeito	0	3,85	15,38	48,08	32,69
Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação	Nenhum pouco satisfeito - Muito Satisfeito	0	1,92	13,46	44,23	40,38
Qual é o nível de eficiência dos treinamentos que você recebe?	Pouco eficiente - Muito Eficiente	0	3,85	5,77	63,46	26,92
Você se sente reconhecido por parte da empresa, gestor e colegas?	Nenhum pouco - Muito Reconhecido	0	7,84	21,57	47,06	23,53
<b>Total de respostas</b>		<b>0</b>	<b>3,86</b>	<b>15,98</b>	<b>48,48</b>	<b>31,68</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Com relação ao reconhecimento e desenvolvimento de carreira, as respostas também se concentraram nas opções quatro e cinco, porém, aumentou em 6,19% a participação nas opções “neutro” e “discordo parcialmente”, num total de 19,84% dos participantes.

**Tabela 5 - Resultados em relação ao ambiente**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
O seu ambiente de trabalho contribui para o seu desempenho	Nenhum pouco – Extremamente	0	1,92	7,69	44,23	46,15
A minha organização possui um ambiente de trabalho estável e seguro	Inseguro - muito seguro	0	0	5,77	38,46	55,77
Estou satisfeito com a minha segurança geral (estabilidade) no emprego	Nenhum pouco - Muito satisfeito	0	0	9,62	40,38	50,00
O trabalho na minha organização afeta positivamente as vidas das pessoas	Nenhum pouco - Muito	0	0	7,84	43,14	49,02
A minha organização opera de forma socialmente responsável	Nenhum pouco - Muito	0	0	7,69	36,54	55,77
O bem-estar financeiro da minha organização é estável	Instável - muito estável	0	0	9,62	57,69	32,69
Como você considera o seu ambiente de trabalho?	Ruim - ótimo	0	0	7,84	39,22	52,94
Na maior parte das vezes olho os problemas com uma lente de diminuição e as coisas boas que me acontecem com uma lente de aumento?	Nunca - Sempre	0	3,85	30,77	50,00	15,38
<b>Total de respostas</b>		<b>0</b>	<b>1,32</b>	<b>9,14</b>	<b>41,42</b>	<b>48,11</b>

Fonte: Elaborado pela autora

O ambiente deve ser saudável pelo fato de ocupar grande parte de nosso dia, o trabalho deve ser realizado num clima de amizade, cooperação e solidariedade. Sem essa harmonização, pode-se encontrar um desequilíbrio emocional, o que pode levar a uma doença física. Sentimentos de medo e insegurança em relação ao emprego podem ser reflexos de um líder autoritário (CAVALCANTE, 2017).

Os resultados relacionados ao ambiente trazem resultados de 41,42% e 48,11%, as opções quatro e cinco, respectivamente, totalizando 89,53% dos respondentes, confirmam a relação de felicidade ao ambiente da cooperativa.

**Tabela 6 - Resultados em relação à felicidade**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
Comparando com a maioria dos meus amigos, eu me considero:	Uma pessoa não muito feliz - uma pessoa muito feliz	0	0	3,85	50,00	46,15
Você está feliz em trabalhar na cooperativa	Infeliz - Muito Feliz	0	0	1,92	30,77	67,31
Algumas pessoas são geralmente muito felizes. Elas aproveitam a vida, aconteça o que acontecer, procurando obter o máximo. Em que grau essa descrição se aplica a você?	Em nada se aplica a mim - aplica-se muito em mim	0	0	19,23	67,31	13,46
Considerando todas as coisas (casa, trabalho, relacionamento), o quão feliz você está nos dias atuais	Não muito feliz - muito feliz	0	0	5,77	55,77	38,46
A cooperativa contribui para sua felicidade?	Nenhum Pouco - Muito	0	0	9,62	50,00	40,38
Algumas pessoas geralmente não são tão felizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parece tão felizes quanto poderiam ser. Em que grau essa descrição se aplica a você?	Muito aplica-se a mim – Nada se aplica a mim	0	9,62	15,38	40,38	34,62
<b>Total de respostas</b>		<b>0</b>	<b>1,60</b>	<b>9,30</b>	<b>49,04</b>	<b>40,06</b>

Fonte: Elaborado pela autora

A FIB no ambiente organizacional considera algumas variáveis: força econômica, bem-estar ambiental, saúde física, saúde mental, satisfação no trabalho, felicidade social e bem-estar político (BOTTEON, 2017). Na cooperativa, a relação com a felicidade propriamente dita nos mostra um resultado de 89,10% das respostas confirmando a felicidade em seu ambiente de trabalho.

#### 4.3 FATORES QUE DIFICULTAM A FELICIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO

O perfil do chefe, sentimentos dos funcionários, influências externas ao contexto organizacional, a própria organização da empresa, podem ser fatores que influenciam negativamente a felicidade no ambiente de trabalho (BARROSO, 2017).

Gasparini (2017) relata que a felicidade como é decorrência de algumas afirmações, como fazer o que se ama leva à realização; certos empregadores são sinônimo de felicidade; só

é feliz quem é dono do próprio negócio; felicidade no trabalho é uma coisa, na vida pessoal é outra. O ambiente deve ser saudável, o trabalho deve ser realizado num clima de amizade, cooperação e solidariedade. Sem esse equilíbrio, pode-se encontrar uma descentralização emocional.

Dentro da cooperativa, para serem analisados os fatores que dificultam a felicidade, serão analisadas as respostas da pesquisa relacionadas ao estresse, desafio, honestidade e remuneração, pois, em muitos casos, os funcionários insatisfeitos reclamam de seus salários, e dizem que a infelicidade seria justificável e bem recebida caso recebessem mais, acabam associando a infelicidade a dinheiro (VIANA, 2017). Também serão consideradas as questões que tiveram respostas que discordam com a afirmativa, relacionadas abaixo:

**Tabela 7 - Resultados relacionados aos fatores que dificultam a felicidade**

Questão	Relação	% de respostas				
		1	2	3	4	5
Seu trabalho é estressante?	Muito- Nenhum pouco	47,06	43,14	9,80	0	0
Quão desafiador é o seu trabalho?	Pouco - muito	0	0	9,80	43,14	47,06
Eu tenho autonomia para tomar decisões que afetam o meu trabalho	Nunca - Sempre	1,96	13,73	33,33	45,10	5,88
Se pudesse voltar no tempo, escolheria a mesma profissão?	Nunca - Com certeza	1,92	3,85	9,62	25,00	59,62
Qual o nível de honestidade com que os membros da sua equipe tratam uns aos outros	Pouca - muita	0	3,92	19,61	37,25	39,22
Estou satisfeito com a minha remuneração total	Insatisfeito - Muito Satisfeito	5,88	17,65	19,61	37,25	19,61
Eu sou remunerado corretamente em relação ao mercado local	Abaixo - Acima	9,80	19,61	25,49	29,41	15,69
Você está satisfeito com os benefícios oferecidos cooperativa (vale alimentação, seguro de vida, plano de saúde, uniforme)?	Pouco - muito satisfeito	0	1,92	5,77	23,08	69,23
A Cooperativa é dedicada ao meu desenvolvimento profissional	Pouco - Muito	1,92	0,00	13,46	38,46	46,15

A Cooperativa se empenha para reter seus colaboradores	Nenhum pouco - Muito	3,92	7,84	17,65	39,22	31,37
Existe uma lacuna entre o que eu gostaria de fazer e o que eu faço	Sempre-nunca	5,88	49,02	25,49	7,84	11,76
<b>Total de respostas</b>		<b>7,09</b>	<b>14,54</b>	<b>17,20</b>	<b>29,61</b>	<b>31,56</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Pesquisas dizem que mais de 80% da população brasileira se diz infeliz no trabalho e na sua condição atual de emprego. É necessário fazer uma reflexão sobre os pontos negativos da carreira, a fim de descobrir as causas dos problemas (ARAÚJO, 2015).

Na cooperativa, as questões relacionadas na tabela sete mostram alguns pontos de alerta, pois os participantes indicam que o trabalho é estressante (47,06%). Em relação à remuneração e se ela está de acordo com o mercado local, obtivemos valores maiores com relação às outras perguntas na opção de “não concordo com a afirmativa”, ao responderem sobre a satisfação no item. Mesmo que a questão relacionada aos benefícios apresente cenário contrário, em que os participantes se dizem felizes com os benefícios oferecidos, deve-se diferenciar remuneração de benefícios, para formar o salário do funcionário.

O que chama a atenção é a questão em relação à lacuna entre o que eu faço e o que eu gostaria de fazer, na qual as respostas se concentram em “neutro” e “discordo parcialmente”. Levantando a questão: os funcionários estão felizes em suas atuais funções?

#### 4.4 COMO A FELICIDADE INFLUENCIA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Para análise de como a felicidade influencia no ambiente organizacional, serão analisadas as respostas obtidas com as questões: Comente sobre situações que dificultam a felicidade no seu ambiente de trabalho e comente sobre situações que facilitam a felicidade no seu ambiente de trabalho.

Muitos participantes deixaram de responder sobre o que dificulta a felicidade e alguns, nessa questão, reforçam a felicidade. Por exemplo, o participante 32, que em seu comentário sobre o que dificulta a felicidade, diz: “Estou há cinco meses na cooperativa, até o momento todas as situações têm trazido muita felicidade, pois os colegas me receberam muito bem e sempre buscam dar suporte e auxílio”. Ou a resposta do participante 17: “Na minha opinião, a cooperativa em si já traz e agrega nossa felicidade, não nos tira ela; pois através dela participamos de eventos, conhecemos pessoas, adquirimos conhecimento e fazemos uma

grande história”. Assim, teremos mais respostas sobre as situações que facilitam a felicidade que as que dificultam a felicidade.

Também há respostas que são difíceis de aplicar maiores análises, pois limitam as considerações, por exemplo, as respostas do participante oito se limitaram a mencionar “mau humor” e “bom humor”, não sendo possível concluir se essas situações realmente acontecem e como elas interferem em seu comportamento. A resposta do participante um também se enquadra nesse exemplo: como situação que dificulta disse: “As expectativas que deposito nas pessoas que trabalham na mesma empresa.” E como situação que facilita: “os acertos e a parceria”. A citação para o que dificulta é um ponto individual em que o participante afirma que ele deposita expectativas nas pessoas, uma análise individual e não de fato das situações que ocorrem na empresa.

O participante sete, ao comentar as situações que dificultam a felicidade, disse: “A única coisa hoje que eu apontaria seria a valorização financeira”, porém, ao responder à questão “Estou satisfeito com a minha remuneração total”, pontuou em quatro, concordando parcialmente com a situação. O que nos leva a questionar, até quanto os colaboradores realmente estão infelizes com a sua remuneração ou apenas gostariam de ganhar mais sem realmente estarem infelizes?

O participante número três reforça esse questionamento ao comentar que: “outro ponto que de certa forma implica um pouco na felicidade é a baixa remuneração, a qual não é tudo, porém com ela, muitas coisas podem ser desfrutadas um pouco melhor, a exemplo de uma boa viagem de férias, sem ter que contar as moedinhas... além de poder sair para jantar com a família e filhos sem se preocupar se aquele dinheiro não fará falta para pagar talvez uma conta de luz... com certeza é necessário que se tenha um dinheiro sobrando, ademais, atualmente, muitos de nós estão apenas sobrevivendo.” E ao responder se está satisfeito com a remuneração pontuou um (insatisfeito), porém, ao relacionar o salário com o mercado local pontuou três que seria uma resposta neutra (nem concordo, nem discordo). Assim, posso estar insatisfeito por achar que deveria ganhar mais, mas, ao relacionar com o mercado, não sabe opinar se está sendo remunerado em desacordo com o mercado local.

#### 4.5 PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS

Com o intuito de contribuir com a melhoria contínua das práticas organizacionais, culminando na melhora da felicidade no ambiente de trabalho da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – Sicoob Ecocredi, considerando as análises da coleta de dados



obtidos através de questionário de Felicidade no Ambiente de Trabalho, foram feitos alguns diagnósticos e levantamentos em relação às dificuldades para a felicidade.

- Sede Administrativa: os itens mais citados (nos quais encontram dificuldades) estão relacionados à remuneração e relação da sede com as agências.
- Agência de Igrejinha: os comentários estão relacionados a reclamações de barulho, energia negativa, mau humor, relacionamento com colegas e a definição das atribuições individuais.
- Agência de Novo Hamburgo: as situações descritas relatam a falta de engajamento, colaboração, individualismo e resolução dos problemas, como diz o participante 20, “não olhar para o associado e para a Cooperativa como sendo nossa!”.
- Agência de São Francisco de Paula: as situações estão relacionadas com a falta de entendimento operacional, de processos, dificuldade em realizar as tarefas, problemas com sistema e internet.
- Agência de Gramado: as dificuldades estão relacionadas à falta de clareza, de organização e com a gestão em relação a qual é citada a dificuldade de troca de ideias, falta de reconhecimento de seus colaboradores, através de elogios e incentivos salariais; instabilidade de humor em função da valorização maior dos erros que dos acertos.
- Agência de Ivoti: relatou apenas situações como resolução de problemas que dependem de terceiros e quando não é possível cumprir os prazos.
- Agência de Três Coroas: as situações levantadas estão relacionadas às pessoas: como mau humor, pessoas negativas e metidas, falsidade com colegas, falta de competência e iniciativa. Também foram levantados sinais de falta de autonomia, reconhecimento.

A partir dessas constatações, sugerem-se algumas práticas organizacionais, com o intuito de minimizar as variáveis que dificultam a felicidade no ambiente de trabalho listadas no quadro abaixo.

#### **Quadro 9 - Sugestões de prática organizacional**

<b>Práticas organizacionais</b>	<b>Metodologias</b>	<b>Resultados esperados</b>
Pesquisa relacionada à felicidade e/ou clima anualmente	Questionário	Identificar pontos de melhoria mais constantemente.

Revisão dos processos	Treinamentos individuais	Diminuir as reclamações quanto ao entendimento dos processos.
Programa Acompanhe seu Colega	Rodizio de Colaboradores AGÊNCIAXSEDE Rodizio de colaboradores entre áreas	Diminuir as divergências de entendimento entre sede e Agência. Conhecimento do impacto da sua função em outros setores. Aprimorar a visão sistêmica. Profissionais mais dinâmicos.
Desenvolvimento de Gestores	Treinamentos constantes	Aprimorar a gestão de pessoas.
Desenvolvimento de Equipe	Treinamentos específicos para a equipe	Fortalecer a relação de confiança entre colegas

**Fonte: Elaborado pela autora**

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como finalidade identificar as situações que trazem felicidade ao ambiente de trabalho da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados – Sicoob Ecocredi, identificando os pontos que facilitam e que podem dificultar a felicidade; bem como sugerir melhorias relacionadas ao tema.

Com sua sede em Três Coroas, mais seis agências nas cidades de Três Coroas, Igrejinha, Novo Hamburgo, São Francisco de Paula, Gramado e Ivoti, a cooperativa possui profissionais de diversos níveis, tanto de escolaridade como de idade, variando entre colaboradores que possuem segundo grau completo até colaboradores com mais de uma pós-graduação. Colaboradores que variam de 17 anos até acima de 50. Esse é um universo de conhecimento e de gerações que trazem singularidade à cooperativa, é um misto de conhecimento e de gerações que facilitam ou dificultam as atividades do dia a dia. Dependendo das situações, mais conhecimento pode facilitar a resolução do problema, porém, também pode dificultar, pois muito conhecimento pode fechar a visão para novas resoluções.

A pesquisa mostrou que, na visão dos colaboradores, a cooperativa possui um ambiente de trabalho feliz, devendo revisar alguns processos a fim de melhorar o ambiente.

Este trabalho propôs três objetivos específicos, o primeiro: analisar como a felicidade influencia no ambiente organizacional da cooperativa. Com essa análise, percebeu-se que ambientes mais felizes produzem mais, na cooperativa algumas variáveis como mau humor, falta de honestidade e de ajuda dos colegas podem afetar negativamente a rotina dos colaboradores, no entanto, existem diversas variáveis que contribuem positivamente, como o empenho da cooperativa em reter seus colaboradores, treinamentos oferecidos e incentivo à educação, transformando a cooperativa em um ambiente feliz.

O segundo objetivo, identificar fatores que dificultam a felicidade no ambiente de trabalho, sugerindo melhorias, remete-nos a variáveis que podem ser melhoradas, pois, no levantamento de dados, não ocorreram respostas totalmente negativas ou com grande impacto negativo, já que, em todas as questões que tiveram pontuações “discordo totalmente”, tiveram muitas respostas “concordo totalmente”, ocorrendo um contraponto nas respostas. Destacam-se os pontos a serem analisados como pontos a melhorar, as variáveis relacionadas à remuneração, ao estresse no trabalho, à falta de desafios e autonomia na tomada de decisões. Essas são variáveis que não dependem somente do colaborador, mas de seu gestor para reconhecer e contribuir com sua melhora. Para analisar as variáveis que dificultam a felicidade, também deve-se buscar a compreensão a respeito do que está acontecendo, para que um

pequeno número de funcionários aponte discordância em relação as afirmativas sobre felicidade. Um fato que chama a atenção é que as discordâncias aparecem em perguntas como: seu gestor dá apoio ao seu trabalho? Os seus colegas de trabalho são competentes? A comunicação entre gestores e colaboradores é boa? Pois essas são perguntas relacionadas ao outro, atribuindo os fatores que dificultam a felicidade à outra pessoa. Em termos de discordância, outro exemplo é quando a pergunta “Meus colegas têm a iniciativa de ajudar os outros quando surge a necessidade?” revelou discordantes e a pergunta “Eu tenho iniciativa de ajudar os outros quando surge a necessidade?” não apresentou discordantes.

O terceiro objetivo, propor práticas organizacionais relacionadas à felicidade no ambiente organizacional da cooperativa, indicou a necessidade de revisar a remuneração, clima e ambiente das agências, relacionamento da equipe, engajamento, individualismo, falta de entendimento operacional e de processos, falta de clareza do gestor. Para tentar minimizar essas variáveis, sugerem-se, à organização, algumas práticas: a) pesquisa relacionada a felicidade e/ou clima anualmente, como forma de identificar pontos de melhorias mais constantemente; b) revisão dos processos; a fim de diminuir as reclamações; c) um programa que acompanhe os colegas, com a finalidade de diminuir divergências de entendimento de funções e conhecer o impacto da sua função em outros setores, aprimorar a visão sistêmica e ter profissionais mais dinâmicos; d) desenvolvimento de gestores; para melhorar a gestão de pessoas e) desenvolvimento de equipe, para fortalecer a relação de confiança entre colegas.

Espera-se que as práticas sugeridas contribuam, como consequência de sua adoção, na ampliação do escopo de felicidade no ambiente de trabalho da cooperativa.

Como limitações deste estudo, é relevante apontar que não se obteve 100% de participação dos colaboradores, o que pode não ter retratado algumas situações que se observam na cooperativa.

Este estudo não pretende encerrar possíveis discussões, ou fechar portas para novos estudos sobre felicidade no ambiente de trabalho da cooperativa, mas abrir novas possibilidades e análises sobre o tema junto aos colaboradores da cooperativa. Após a realização das pesquisas, foi possível estabelecer a relação entre felicidade, ambiente de trabalho, colaboradores e o Sicoob Ecocredi. Conforme visto, os colaboradores possuem opiniões diferentes, mas que, em sua grande maioria, convergem para um ambiente feliz. O ambiente de trabalho da cooperativa é um ambiente saudável, com muitas opções de crescimento, mesmo com as situações que dificultam a felicidade no ambiente de trabalho, considera-se o ambiente da cooperativa um ambiente Feliz, afinal, em maior escala, os colaboradores respondem positivamente às necessidades.

Com isso, percebe-se que a felicidade é o indivíduo que constrói, podem-se ter alguns momentos ou algumas situações que dificultam a felicidade, mas esses não podem transpor os momentos felizes, caso isso ocorra, é imprescindível identificar o que pode ser alterado e se o problema for externo (como remuneração, gestor, ambiente) é necessária uma conversa aberta e franca com os envolvidos. A conversa deve ser aberta dos dois lados, porque também se pode identificar que o problema não é externo, que a pessoa não está fazendo nada de diferente para ser reconhecida. E caso isso ocorra, estabelece-se a exigência de mudança: ou o funcionário muda a atitude ou procura uma nova oportunidade que atenda as expectativas internas de si.

## REFERÊNCIAS

- ABRANTES, Talita. **4 princípios básicos para a felicidade no trabalho.** Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/4-principios-basicos-para-a-felicidade-no-trabalho/>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- ACHOR, Shawn. **O jeito HARVARD de ser feliz: O curso mais concorrido da melhor universidade do mundo.** São Paulo: Saraiva, 2012.
- ALMEIDA, Regis Rodrigues. **FIB – Felicidade Interna Bruta.** Disponível em: <<http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/fibfelicidade-interna-bruta.htm>>. Acesso em: 26 ago. 2017.
- ARAÚJO, Ketlyn. **Descubra as causas do problema e a solução para que trabalho e felicidade caminhem em harmonia na sua vida.** Disponível em: <<http://www.taofeminino.com.br/carreira/nao-estou-feliz-no-trabalho-o-que-fazer-s1539326.html>>. Acesso em: 15 out. 2017.
- BARROSO, Mônica. **Dilema: Infelicidade no Trabalho. O que fazer para resolver essa insatisfação?** Disponível em: <<http://vidasimples.uol.com.br/noticias/pensar/dilema-infelicidade-no-trabalho.phtml#wcrk7mhsziu>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- BLANCHARD, Ken. **O Coração de um líder - Reflexões sobre a arte de influenciar pessoas.** Campinas: United Press, 1998.
- BOTTEON, Fábio. **A Felicidade no trabalho é fundamental para o comprometimento da Equipe.** Disponível em: <<http://www.hmdoctors.com/2013/a-felicidade-no-trabalho-e-fundamental-para-o-comprometimento-da-equipe/>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- BUENO, Julia. **10 sinais que você precisa mudar de emprego.** Disponível em: <<https://www.obaoba.com.br/variedades/noticia/10-sinais-que-voce-precisa-mudar-de-emprego>>. Acesso em: 15 out. 2017.
- CATHO. **Felicidade no trabalho.** Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/felicidade-no-trabalho>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- CAVALCANTE, Elisabeth. **A infelicidade no trabalho.** Disponível em: <<http://www.somostodosum.com.br/artigos/autoconhecimento/a-infelicidade-no-trabalho-15991.html>>. Acesso em: 6 out. 2017.
- COUTO, Alberto. **Felicidade interna bruta é o novo indicador das empresas.** Disponível em: <<https://www.reachr.com.br/blog/felicidade-interna-bruta-e-o-novo-indicador-das-empresas/>>. Acesso em: 20 out. 2017.
- CSÍKSZENTMIHÁLYI; Mihály. Extasiar-se é entrar em uma realidade alternativa. In: Vários colaboradores. **O livro da Psicologia.** 14. ed. São Paulo: Globo, 2012. p. 198.
- CUTLER, Howard C.; BSTAN-'DZIN-RGYA-MTSHO, Dalai Lama. **A arte da felicidade: um manual para a vida.** Tradução Waldéa Barrellos. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

FERNANDES, Marcio. **Felicidade dá Lucro: Lições de um dos líderes empresariais mais admirados do Brasil**. 1. ed. São Paulo: Portfolio-Penguin, 2015.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GASPARINI, Claudia. **5 ilusões comuns sobre felicidade no trabalho**. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/5-ilusoes-comuns-sobre-felicidade-no-trabalho/>>. Acesso em: 26 ago. 2017.

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

HALF, Robert. **Chegou a hora de ser feliz no trabalho**. Os Segredos das Empresas e Colaboradores Mais Felizes. Disponível em: <<https://www.roberthalf.com.br/chevou-a-hora-de-ser-feliz-no-trabalho/report>>. Acesso em: 26 ago. 2017a.

\_\_\_\_\_. **Felicidade no trabalho - natural ou necessária?** Disponível em: <<https://www.roberthalf.com.br/blog/felicidade-no-trabalho-natural-ou-necessaria>>. Acesso em: 26 ago. 2017b.

LOES, João. **Qual o seu índice de FELICIDADE?** Disponível em: <[http://istoe.com.br/14228\\_QUAL+O+SEU+INDICE+DE+FELICIDADE+/](http://istoe.com.br/14228_QUAL+O+SEU+INDICE+DE+FELICIDADE+/)>. Acesso em: 26 ago. 2017.

MAGALHÃES, Gladys Ferras. **Felicidade no trabalho depende da postura do próprio profissional**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/felicidade-no-trabalho-depende-da-postura-do-proprio-profissional/31247/>>. Acesso em: 26 ago. 2017

MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. Tradução Maria Helena Barreiro Alves. Revisão Carlos Roberto F. Nogueira. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1983

MISCHEL, Walter. O Comportamento seria totalmente caótico se não se considerassem dados do ambiente. In: Vários colaboradores. **O livro da Psicologia**. 14. ed. São Paulo: Globo, 2012. p. 326-327.

NEIMAN, Jorge. **A arte de viver em paz**. Porto Alegre: Editora Conquista, 2011.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Catalão: UFG, 2011.

OLIVIERI, Antonio Carlos. **Filosofia e felicidade: o que é ser feliz segundo os grandes filósofos do passado e do presente**. Disponível em: <<https://educacao.uol.com.br/disciplinas/filosofia/filosofia-e-felicidade-o-que-e-ser-feliz-segundo-os-grandes-filosofos-do-passado-e-do-presente.htm?cmpid>>. Acesso em: 21 out. 2017.

PIRANDELLO, Luigi. **O Pensador**. Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/NTk0Mw/>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

SELIGMAN, Martin. Pessoas felizes são muito sociáveis. In: Vários colaboradores. **O livro da Psicologia**. 14. ed. São Paulo: Globo, 2012. p. 200-201.

SURVEYMONKEY. **A escala de Likert explicada**. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

TOSTES, A. **Sistema de legislação ambiental**. Petrópolis, RJ: Vozes/CECIP, 1994.

VASCONCELOS, A. F. Felicidade no ambiente de trabalho: exame e proposição de algumas variáveis críticas. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 10, n. 1, p. 1-18, 2004.

VEJA. **ONU aponta os países mais felizes do mundo em 2017**. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/mundo/onu-aponta-os-paises-mais-felizes-do-mundo-em-2017/>>. Acesso em: 20 out. 2017.

VIANA, Rodolfo. **3 sintomas de pouca felicidade profissional**. Disponível em: <<https://www.vagas.com.br/profissoes/dicas/3-sintomas-de-pouca-felicidade-profissional/>>. Acesso em: 6 out. 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.



## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado (a) Colega!

Essa pesquisa é parte do trabalho de conclusão para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Pessoas, com tema Felicidade no Ambiente de Trabalho, além de contribuir para a conclusão do curso, também será subsidio para novas ações dentro do ambiente de trabalho.

Ela ficará aberta até o dia 1º de novembro de 2017.

Você responderá questões relacionadas à motivação, ambiente, gestão, equipe e felicidade.

Mesmo que você se identifique o seu nome não será utilizado na análise do trabalho, sendo substituído por número ou nome fictício.

Você deve ler as afirmações cuidadosamente porque algumas são expressas positivamente e outras negativamente. Não se demore muito em uma questão específica: não há respostas certas ou erradas, nem pegadinhas.

A primeira resposta que vir a sua mente provavelmente será a melhor resposta.

Se achar alguma questão difícil, por favor, dê a resposta que para você, em geral ou com frequência, entende ser a verdadeira.

Caso tenha alguma dúvida relacionada as questões, estou sempre à disposição!

Desde já agradeço a sua participação.

Abraços  
Cândida

### Identificação

**Nome (opcional):**

**PA:**

- ( ) 00 – Sede Administrativa
- ( ) 99 – Três Coroas
- ( ) 01 – Igrejinha
- ( ) 02 – Novo Hamburgo
- ( ) 03 – São Francisco de Paula
- ( ) 04 – Gramado
- ( ) 05 - Ivoti

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** ( ) feminino ( ) masculino

**Estado civil:** ( ) casado (a) ( ) solteiro (a) ( ) divorciado (a) ( ) viúvo (a)

**Grau de escolaridade:**

- ( ) Primeiro grau incompleto
- ( ) Primeiro grau completo
- ( ) Segundo grau incompleto
- ( ) Segundo grau completo

- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós graduação**

**Cargo:**

- Estagiário/menor aprendiz
- Assistente
- Analista
- Agente de Atendimento
- Agente de Atendimento – Caixa
- Gerente de Relacionamento
- Gerente
- Supervisor
- Diretor

**Você trabalha na cooperativa há quanto tempo:**

- Menos de 6 meses
- De 6 a 1 ano
- De 1 ano a 2 anos
- De 2 anos a 3 anos
- De 3 a 4 anos
- De 4 a 5 anos
- Mais que 5 anos

**Por favor indique o quanto concorda ou discorda com cada afirmação, completando um número de acordo com a escala:**

- 1- Não concordo / Nenhum Pouco Satisfeito / Nunca
- 2- Discordo parcialmente / Pouco Satisfeito / Às vezes
- 3- Não concordo, nem discordo / Neutro
- 4- Concordo parcialmente / Satisfeito / Frequentemente
- 5- Concordo totalmente / Muito Satisfeito / Sempre

**RELAÇÃO COM O TRABALHO**

1) Ao acordar para ir ao trabalho você se sente bem-disposto e entusiasmado  
Pouco 1 2 3 4 5 Muito

2) Você consegue sentir prazer nas pequenas conquistas em seu trabalho  
Pouco 1 2 3 4 5 Muito

3) Tenho constantemente a sensação de felicidade no trabalho, sem que haja um motivo específico  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

4) Para você, qual é o grau de importância do seu trabalho?  
Pouco importante 1 2 3 4 5 muito importante

5) Quão desafiador é o seu trabalho?  
Pouco 1 2 3 4 5 muito

6) Seu trabalho é estressante?

Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito

7) Quantas horas você trabalha por semana

( ) mais de 40 horas ( ) menos de 40 ( ) cerca de 40 horas

8) Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho

Pouco disposto 1 2 3 4 5 muito disposto

9) Geralmente fico tão envolvido com o meu trabalho que o dia passa muito rápido

Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

10) Estou disposto a dar o melhor de mim no trabalho todos os dias

Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

11) Me adapto rapidamente às situações difíceis

Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

12) Identifico pro ativamente as oportunidades e os desafios do futuro

Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

13) Estou disposto a assumir novas tarefas, conforme necessário.

Pouco 1 2 3 4 5 Muito

14) Eu tenho autonomia para tomar decisões que afetam o meu trabalho

Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

15) Eu entendo como o meu trabalho afeta as metas empresariais da organização.

Não entendo 1 2 3 4 5 Entendo

16) Trabalhar na cooperativa te traz realização profissional?

Nunca 1 2 3 4 5 sempre

17) Você indica a cooperativa para outras pessoas (filhos/familiares/amigos)?

Nunca 1 2 3 4 5 sempre

18) Se pudesse voltar no tempo, escolheria a mesma profissão?

Nunca 1 2 3 4 5 Com certeza

## **EQUIPE**

19) Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?

Péssimo 1 2 3 4 5 Ótimo

20) É tranquila a relação de trabalho entre você e o seu gestor?

Pouco tranquila 1 2 3 4 5 muito tranquila

21) Seu gestor dá apoio ao seu trabalho?

Nenhum apoio 1 2 3 4 5 total apoio

22) Os seus colegas de trabalho são competentes?  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Extremamente Competentes

23) Tenho iniciativa de ajudar os outros funcionários quando surge a necessidade  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

24) Meus colegas tem a iniciativa de ajudar os outros quando surge a necessidade  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

25) A comunicação entre gestores e colaboradores é boa  
Péssima 1 2 3 4 5 ótima

26) Qual o nível de honestidade com que os membros da sua equipe tratam uns aos outros  
Pouca 1 2 3 4 5 muita

### **REMUNERAÇÃO**

27) Estou satisfeito com a minha remuneração total  
Insatisfeito 1 2 3 4 5 Muito Satisfeito

28) Eu sou remunerado corretamente em relação ao mercado local  
Abaixo 1 2 3 4 5 Acima

29) Você está satisfeito com os benefícios oferecidos cooperativa (vale alimentação, seguro de vida, plano de saúde, uniforme)?  
Pouco 1 2 3 4 5 muito satisfeito

### **RECONHECIMENTO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA**

30) Sou referência na minha profissão. Com frequência sou consultado para emitir opinião sobre o assunto  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

31) Você acredita que possui oportunidades de crescimento  
Poucas 1 2 3 4 5 Muitas

32) Estou satisfeito com minhas oportunidades de crescimento profissional  
Nenhum pouco satisfeito 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

33) A Cooperativa é dedicada ao meu desenvolvimento profissional  
Pouco 1 2 3 4 5 Muito

34) Estou satisfeito com o treinamento relacionado à minha função que a minha organização oferece  
Nenhum pouco satisfeito 1 2 3 4 5 Muito Satisfeito

35) Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação  
Nenhum pouco satisfeito 1 2 3 4 5 Muito Satisfeito

36) Qual é o nível de eficiência dos treinamentos que você recebe?  
Pouco eficiente 1 2 3 4 5 Muito Eficiente

37) Você se sente reconhecido por parte da empresa, gestor e colegas?  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

38) A Cooperativa se empenha para reter seus colaboradores  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito

### **AMBIENTE**

39) O seu ambiente de trabalho contribui para o seu desempenho  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Extremamente

40) A minha organização possui um ambiente de trabalho estável e seguro  
Inseguro 1 2 3 4 5 muito seguro

41) Estou satisfeito com a minha segurança geral (estabilidade) no emprego  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito satisfeito

42) O trabalho na minha organização afeta positivamente as vidas das pessoas  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito

43) A minha organização opera de forma socialmente responsável  
Nenhum pouco 1 2 3 4 5 Muito

44) O bem-estar financeiro da minha organização é estável  
Instável 1 2 3 4 5 muito estável

45) Como você considera o seu ambiente de trabalho?  
Ruim 1 2 3 4 5 ótimo

46) Existe uma lacuna entre o que eu gostaria de fazer e o que eu faço  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

47) Na maior parte das vezes olho os problemas com uma lente de diminuição e as coisas boas que me acontecem com uma lente de aumento?  
Nunca 1 2 3 4 5 Sempre

### **FELICIDADE**

48) Comparando com a maioria dos meus amigos, eu me considero:  
Uma pessoa não muito feliz 1 2 3 4 5 uma pessoa muito feliz

49) Você está feliz em trabalhar na cooperativa  
Infeliz 1 2 3 4 5 Muito Feliz

50) Algumas pessoas são geralmente muito felizes. Elas aproveitam a vida, aconteça o que acontecer, procurando obter o máximo. Em que grau essa descrição se aplica a você?

Em nada se aplica a mim 1 2 3 4 5 aplica-se muito em mim

51) Algumas pessoas geralmente não são tão felizes. Embora não estejam deprimidas, nunca parece tão felizes quanto poderiam ser. Em que grau essa descrição se aplica a você?

Em nada se aplica a mim 1 2 3 4 5 aplica-se muito em mim

52) Considerando todas as coisas (casa, trabalho, relacionamento) , o quão feliz você está nos dias atuais

Não muito feliz 1 2 3 4 5 muito feliz

53) A cooperativa contribui para sua felicidade?

Nenhum Pouco 1 2 3 4 5 Muito

54) Comente sobre situações que dificultam a felicidade no seu ambiente de trabalho

55) Comente sobre situações que facilitam a felicidade no seu ambiente de trabalho