



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS**  
**CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT corretora de seguros, Patos-PB.

LYVIA MARIA MAMEDE LEITE

Patos – PB

2017

LYVIA MARIA MAMEDE LEITE

FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT corretora de seguros, Patos-PB.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração, no Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel Administrador.

**ORIENTADORA:** Prof.<sup>a</sup>. Erika Campos Marinho de Góes Pires

Patos - PB

2017

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

L533f Leite, Lyvia Maria Mamede  
Felicidade e satisfação nas organizações [manuscrito] : um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na Empresa HGT Corretora de Seguros, Patos - PB / Lyvia Maria Mamede Leite. - 2017.  
25 p. : il. color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ADMINISTRAÇÃO) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2017.  
"Orientação: Profa. Ma. Erika Campos Marinho de Góes Pires, CCEA".

1. Nível de felicidade. 2. Nível de satisfação. 3. Reconhecimento profissional. 4. Rendimento de funcionários. I. Título. 21. ed. CDD 658.314

LYVIA MARIA MAMEDE LEITE

FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT Corretora de seguros, Patos-PB

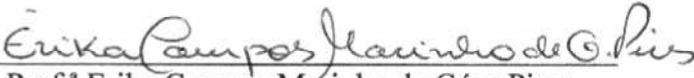
Trabalho de conclusão de curso apresentado a Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

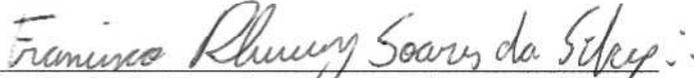
**Área de concentração:** Gestão de Pessoas

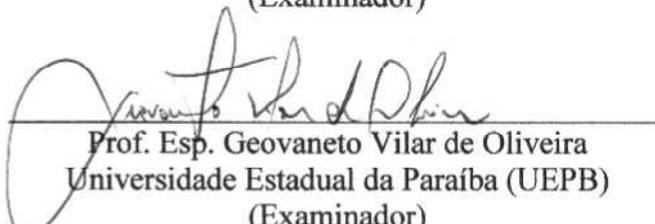
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Erika Campos M. de Góes Pires

Aprovada em: 08/08/2017.

**BANCA EXAMINADORA**

  
Prof.<sup>a</sup> Erika Campos Marinho de Góes Pires  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)  
(Orientadora)

  
Prof. Me. Francisco Kleveny Soares da Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)  
(Examinador)

  
Prof. Esp. Geovaneto Vilar de Oliveira  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)  
(Examinador)

## RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar e identificar de quais os fatores que influenciam no nível de felicidade/satisfação dos colaboradores de uma empresa da cidade de Patos – PB. Visto a grande preocupação social com os colaboradores das empresas, percebeu-se que há uma necessidade de explicar ideias que relatam os fatores que influenciam na satisfação/felicidade dos colaboradores das empresas, em especial a empresa que trabalha com corretoria de seguros da cidade de Patos - PB. De um modo em geral, o que motiva mais as pessoas dentro de uma organização é o ser reconhecido, ou seja, ser tratado como pessoa de modo justo e não como máquina. O estudo trata de uma pesquisa transversal, isto é, foram coletados dados em um determinado momento da vida dos colaboradores da empresa em questão. Por fim percebeu-se que existem diversos fatores que influenciam na felicidade/satisfação desses colaboradores, entre eles o reconhecimento e incentivo para ir em busca de crescimento pessoal e profissional.

**Palavras-Chave:** Felicidade, Satisfação, Reconhecimento, Fatores Determinantes;

## ABSTRACT

The present study aims to analyze and identify the factors that influence the level of happiness / satisfaction of employees of a company in the city of Patos - PB. Considering the great social concern with the employees of the companies, it was noticed that there is a need to explain ideas that report the factors that influence the satisfaction / happiness of the employees of the companies, especially the company that works with insurance brokerage in the city of Patos - PB. In a general way, what motivates most people within an organization is being recognized, that is, being treated as a person fairly and not as a machine. The study deals with a transversal research, that is, data was collected at a certain point in the life of the employees of the company in question. Finally it was noticed that there are several factors that influence the happiness / satisfaction of these collaborators, among them the recognition and incentive to go in search of personal and professional growth.

**Keywords:** Happiness, Satisfaction, Recognition, Determining Factors;

## INTRODUÇÃO

Nessa primeira parte do trabalho, será abordada a contextualização do tema, o problema de pesquisa, serão expostos os objetivos do trabalho bem como a justificativa pelo tema escolhido.

## CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA DE PESQUISA

Dicionários definem felicidade, como sendo o estado ou qualidade de feliz. Mais especificamente, felicidade é definida como de sinônimo de ventura, contentamento, êxito e sucesso. Remuneração e benefícios, não mais exercem um papel determinante para que uma pessoa aceite uma nova proposta de emprego (CUNDARI, 2015). Claro que se busca é, no mínimo, manter o padrão de vida conquistado, e, se possível, alcançar outro patamar através de um salário mais robusto. Contudo, definitivamente, este não é o fator mais importante para que esta se sinta feliz e realizado no trabalho.

Sendo assim, Alberto (2000) defende que a realização, a satisfação, o prazer, a alegria são as metas alcançadas na busca da felicidade: e essa busca constitui a motivação humana igualmente a com relação ao trabalho. As organizações devem averiguar e encontrar maneiras de ajudar os colaboradores a se expressar sobre isso. Geralmente, os planos estratégicos ou empresariais são extremamente detalhistas e abrangentes. Portanto, não há razão para deixar de incluir a felicidade como um de seus componentes.

É evidente que um funcionário motivado, que se sente reconhecido pelos superiores e consciente de estar utilizando sua capacidade na plenitude, vai se sentir mais realizado e feliz. Essa sensação fará com que ele tenha uma melhor produtividade, e é este engajamento que os líderes têm que buscar em seus colaboradores.

Macedo (2013) reforça que um ambiente de trabalho saudável e harmonioso é muito importante para o sucesso de uma empresa. Isso se deve pelo fato de que trabalhadores felizes tendem a ser mais produtivos, e os líderes precisam estar atentos a esse fator dentro da sua empresa. Então, a empresa tem que recomendar que a felicidade no ambiente de trabalho seja recriada dia após dia. Isso constitui uma vantagem estratégica. Alegria trás descontração que, por sua vez, cria bem-estar, que, por fim, proporciona felicidade.

Matos (2001) revela que, como princípio organizacional, a felicidade caracteriza-se como meio social que proporciona bem-estar de espírito – sentir-se em paz – e o estar bem, que significa voltar-se ao outro, contribuindo para as melhorias das condições de trabalho. Daí resulta a motivação maior do homem: realizar, realizando-se. Argyle (1994) completa dizendo que, a felicidade na vida está atrelada à satisfação de um considerável número de aspectos ou com frequência e intensidade de emoções positivas.

Inicialmente, cabe indagar o que caracteriza um trabalho satisfatório. Para Tamayo (2000), “Um trabalho satisfatório é aquele que oferece a oportunidade de obter as principais metas desejadas”. Hoje se sabe que as pessoas precisam ser felizes. Para que seja produtiva, as pessoas devem sentir que o trabalho é adequado às suas competências e que estão sendo tratadas equitativamente. Para as pessoas, o trabalho é a maior fonte de identidade pessoal. As pessoas dependem a maior parte de suas vidas no trabalho, e isso requer uma estreita identidade com o trabalho que fazem. Pessoas satisfeitas não são necessariamente as mais produtivas. Mas pessoas insatisfeitas tendem a se desligar da empresa, a se ausentar frequentemente e a produzir pior qualidade do que pessoas satisfeitas. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são determinantes do sucesso organizacional.

“O grau de satisfação demonstrado pelos membros de uma organização na qual a motivação é fator fundamental para realização dos trabalhos” (FERREIRA; TACHIZAWA, 2006). Visto que, muitos dos colaboradores de algumas empresas demonstram algum tipo de

insatisfação com o trabalho que exercem, constatou-se a importância da confecção de tal documento, para que sejam exploradas de forma abrangente e objetiva as necessidades básicas para a satisfação dos colaboradores e assim, para que, em retribuição, haja uma melhor produtividade e conseqüentemente maior rentabilidade para a empresa.

Diante do exposto ficou claro que o questionamento a ser levantado é **quais os fatores que influenciam na satisfação de um colaborador?** Perguntas como esta que levou ao estudo elaborado, pretendendo demonstrar que a cada dia que se passa, não são apenas o salário e os benefícios que levam as pessoas a desejarem estar em uma empresa.

## **OBJETIVO GERAL**

O presente estudo têm por objetivo principal a análise e identificação de quais os fatores que influenciam nos níveis de felicidade e satisfação dos colaboradores de uma empresa da cidade de Patos – PB.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar o nível de felicidade/satisfação dos colaboradores estudados;
- Mostrar a visão dos colaboradores sobre os fatores possíveis de influenciar a sua felicidade no ambiente de trabalho;
- Fomentar a ideia de que não é apenas a questão financeira que faz com que o trabalhador se sinta feliz em fazer parte da empresa.

## **JUSTIFICATIVA DA PESQUISA**

A justificativa dessa pesquisa baseia-se em quatro aspectos: teórico, social, prático e pessoal. A partir da pesquisa teórica e prática, foram colhidas informações sobre a existência de estudos sobre motivação e satisfação dos colaboradores para a organização. Principalmente hoje, cada vez mais, as empresas estão preocupadas com a satisfação dos seus funcionários no ambiente de trabalho, pois estão tomando conhecimento dessa importância.

Desenvolver a capacidade de encontrar os motivos, identificar a razão do trabalho, perceber seu valor, entender a atividade, mesmo sendo pequena, é de suma importância para a organização, pois sem participação, na produção ou nas atividades fins acarretarão danos à empresa, que não poderá crescer sem a ajuda de seus funcionários.

Um trabalhador motivado realiza qualquer atividade com mais qualidade e eficiência. No trabalho isso é fundamental, e é por isso que as empresas têm se preocupado em estudar as estratégias que motivam os colaboradores, a fim de aumentarem suas produtividades e provocarem maior satisfação no trabalho.

De um modo em geral, o que motiva mais as pessoas dentro de uma organização é ter o reconhecimento por suas conquistas; ser tratado como pessoa de modo justo e não como máquina; ser ouvida; sentir - se orgulhoso do próprio trabalho; condições de trabalho adequadas; entre outras. O incentivo é um objeto ou condição externa que estimula o aparecimento do comportamento motivado. Outros motivos são basicamente aprendidos. Aprendemos, por exemplo, a desejar a aprovação social, a almejar dinheiro, a desejar afiliação. A identificação de um motivo auxilia na compreensão do comportamento humano. Por exemplo, o chamado motivo de afiliação é que leva a um indivíduo a participar de um grupo esportivo, de um clube de pais e mestres, de um movimento político.

Conclui-se que estar em um ambiente receptivo, amigável e agradável gera motivação, felicidade, satisfação e melhora o desempenho dos colaboradores, pois estará mais confiante e seguro pela a organização favorável, porém se estiverem em um ambiente negativo, adverso e desagradável é provável que estes colaboradores sintam-se retraídos e tenha mais dificuldades em realizar suas tarefas pelo uma organização desfavorável.

Sendo assim, a satisfação influencia em atitudes e comportamentos que a empresa deve estar atenta. Para tomar conhecimento do tipo de ambiente que seus colaboradores estão trabalhando e se poderiam alcançar melhores resultados para a empresa, podendo contribuir com informações sobre o assunto e a partir desta descobrir o que pode ser melhorado entre os seus colaboradores, sendo um investindo para alcançar seus objetivos.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte serão apresentados os principais temas e conceitos a respeito do assunto em questão. Inicialmente, será exposta a gestão de pessoas, logo depois será apresentado conceito sobre motivação e por fim a satisfação/felicidade no ambiente de trabalho.

### CONCEITOS GESTÃO DE PESSOAS

Gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negocio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importante.

“No seu trabalho, cada administrador – seja ele um diretor, gerente, chefe ou supervisor – desempenha quatro funções administrativas que constituem o processo administrativo, a saber: planejar, organizar, dirigir e controlar. AARRH – Assessoria de Recursos Humanos, procura ajudar o administrador a desempenhar todas essas funções porque ele não realiza seu trabalho sozinho, mas através das pessoas que formam sua equipe” (CHIAVENATO, 2004).

Conforme Chiavenato (2004), *apud* Gil (2012), Entendidas desse modo, as pessoas constituiriam o capital intelectual da organização, devendo, portanto, tratar seus empregados como parceiros do negocio e não mais como simples empregados contratados.

As atividades de gestão de pessoas abrangem amplo leque de atividades, como recrutamento de pessoal, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho etc. (GIL, 2012). Entre outras.

### MOTIVAÇÕES: CONCEITOS GERAIS

“A motivação, por sua vez, é a chave do comprometimento. É muito mais fácil para as empresas conseguirem pessoas competentes do que comprometidas. Por isso, identificar fatores capazes de promover a motivação dos empregados e dominar as técnicas adequadas para trabalhar com ela vem-se tornando tarefa das mais importantes para o gerente” (GIL, 2012).

Existem várias definições de motivação, portanto, este item apresenta alguns significados dessa grande palavra. Segundo Silva (2000), o estudo da motivação é uma busca de explicações para alguns dos mais intrincados mistérios da existência humana – suas próprias ações. A motivação no homem envolve um procedimento cuja origem e processamento se faz dentro da própria vida psíquica. Constitui um fenômeno essencialmente psicológico.

Conforme Bergamini (1997), *apud* SILVA, (2000), o termo motivação é geralmente empregado como sinônimo de forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, vontade, intenção etc. Quando se estuda o comportamento humano, observa-se que uma força interna impele as pessoas a agirem seja no sentido de buscar ou fugir de determinadas situações.

Na perspectiva de Robbins (2003), a definição de motivação organizacional baseia-se na disposição do trabalhador em exercer um nível elevado e permanente de esforço em favor das metas da organização, sob a condição de que o esforço seja capaz de satisfazer alguma necessidade individual. Para ele, uma pessoa que está motivada não desiste facilmente, a persistência é seguir adiante ou perseverar. As pessoas que são persistentes sustentam seu grau elevado de esforço a despeito de barreiras ou dificuldades.

Para Bergamini (1997) a motivação nasce das necessidades humanas e não das coisas que satisfazem essas necessidades. Entende, portanto, que ninguém pode jamais motivar ninguém, pois não se tem condições de colocar necessidades em quem quer que seja.

Já para Daft (2006), motivação refere-se às forças internas ou externas para uma pessoa que estimulem o seu entusiasmo e a sua persistência para perseguir certo curso de ação. A motivação dos funcionários afeta a produtividade, e a parte do trabalho do gerente é canalizar a motivação em direção a realização das metas organizacionais.

Motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é direcionado aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades. Segundo as teorias motivacionais, os homens podem ser considerados animais insaciáveis, dotados de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou separadamente. Sendo assim, depois de satisfeita uma necessidade, surge outra em seu lugar, e assim sucessivamente, continua e infinitamente.

“Uma necessidade, em nossa terminologia, significa algum estado interno que faz com que certos resultados pareçam atraentes. Uma necessidade insatisfeita cria tensão, que estimula impulsos dentro do indivíduo. Esses impulsos geram um comportamento de busca para alcançar determinadas metas que, se atingidas, satisfarão a necessidade e resultarão na redução da tensão”. (ROBBINS, 2003, p.261).

Gil (2012) fala que, o comportamento humano é motivado pelo o desejo de atingir algum objetivo. Nem sempre, porém, este objetivo é conhecido pelo o indivíduo. Boa Parte da motivação humana localiza-se na região abaixo do nível do consciente, conforme a analogia do *iceberg* apresentado por Freud. Tal teoria diz que assim como um iceberg que se vê apenas o que está exposto na superfície e não se vê sua base no fundo do oceano, de tal forma é a mente humana, onde percebemos apenas o que está exposto superficialmente e a outra parte é registrada inconscientemente. (*in* ACT INSTITUTE, 2017).

## SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.

Ferreira e Assmar (2004, p. 105) destacam que uma das definições mais tradicionais de satisfação no trabalho é a apresentada por Locke, em 1976 que a concebe como “um estado emocional positivo decorrente de avaliações acerca do próprio trabalho”.

Schermerhorn Jr., Hunt e Osborn (1999, p.93), por sua vez, definem satisfação no trabalho como o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho.

“Quando o autor analisa como eram as condições de trabalho há cem anos, destaca o valor da carga horária de trabalho, das condições físicas do ambiente e dos benefícios que o trabalhador recebe como aspectos associados à satisfação no trabalho. Concluimos, então, que são vários os aspectos que o autor contempla ao se referir ao cargo em sua definição.” (MUCHINSKY 2004, p.301).

Schermerhorn Jr., Hunt e Osborn (1999, p.93) destacam que a satisfação no trabalho está associada ao absenteísmo, de modo que “os trabalhadores mais satisfeitos com seus empregos, tendem a ter melhor registro de presença e estão menos propensos a faltar por motivos não explicados do que os insatisfeitos”.

Muchinsky (2004) aponta, além da relação da satisfação do trabalho com a rotatividade e o absenteísmo, a importância com o desempenho. Mas, chama a atenção para o fato de que as pesquisas científicas mostram que o grau de associação entre essas variáveis é pequeno.

No entanto, como ressaltam Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p.92) “a satisfação no trabalho é apenas uma dentre as atitudes importantes que influenciam o comportamento humano no trabalho”. Eles consideram que se relaciona fortemente com o comprometimento organizacional.

## **METODOLOGIA**

Este tópico destina-se a descrever o percurso seguido para alcançar os objetivos da pesquisa, assim, serão apresentados a seguir aspectos do estudo, explanando o porquê da escolha do tema proposto e os procedimentos tomados para a edição final do presente estudo.

“A Metodologia Científica, mais do que uma disciplina, significa introduzir o discente no mundo dos procedimentos sistemáticos e racionais, base da formação tanto do estudioso quanto do profissional, pois ambos atuam, além da prática, no mundo das ideias.” (MARCONI E LAKATOS, 2003).

## **TIPO DE PESQUISA**

A pesquisa construída trata-se de uma pesquisa transversal, isto é, foram coletados os dados em um determinado momento onde se obteve a informação desejada, porém, não se pode saber ao longo de um período, as mudanças de opiniões e/ou atitudes e práticas por parte dos pesquisados.

## **ESCOLHA DO CASO E SUJEITO DE PESQUISA**

Para realizar este estudo, foi analisada uma empresa que trabalha com corretoria de seguros, pois o ambiente da organização é propício para a realização do estudo. Pela empresa preencher os requisitos básicos da pesquisa, o tema foi mais bem explorado devido a um conhecimento prévio que se pode obter da organização em questão.

Para atingir o objetivo da pesquisa, foram abordados os colaboradores da empresa, objetivamente todos eles, desde o de cargo mais elevado até o colaborador de linha.

## PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS

Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário com 15 (quinze) questões objetivas, de fácil entendimento visando facilitar a comunicação com todas as pessoas envolvidas no processo de pesquisa.

Para determinar o instrumento para coleta de dados necessita-se um entendimento sobre o que a pesquisa aborda.

“Qualquer que seja o instrumento utilizado convém lembrar que as técnicas de interrogação possibilitam a obtenção dos dados a partir do ponto de vista dos pesquisados” (GIL, 2010).

A escolha do pesquisador é realizar um questionário, pois Gil (2010, p.102), afirma que, “por questionário entende-se um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado”.

“O questionário é uma série organizada de perguntas que são respondidas por escrito, ele deverá ser objetivo, limitado, e ser acompanhado por instruções para esclarecer a finalidade de sua aplicação, assim como também para informar a importância da colaboração do informante e auxiliar no seu preenchimento” (SILVA, 2010).

A utilização do questionário foi de fundamental importância, pois, foi a forma mais rápida de se obter as informações desejadas, visto que o mesmo foi respondido logo após sua entrega aos funcionários da empresa e devolvido logo em seguida.

## TRATAMENTO DOS DADOS

Esta seção tem como objetivo mostrar ao leitor como se pretende tratar os dados obtidos através da pesquisa, o tratamento escolhido impacta diretamente no objetivo da pesquisa (VERGARA, 2007).

Após a realização da pesquisa através do questionário, as respostas serão transcritas para o presente documento, objetivando esclarecer o conteúdo explícito do questionário e tratando de forma detalhada as questões ponderadas para auxiliar no objetivo da pesquisa.

Contudo, o tratamento dos dados foi escolhido de forma a que se esclareça toda e qualquer dúvida que porventura venha a surgir ao longo da leitura do presente documento. Sendo assim, a linguagem usada será branda e o mais simples possível, para que o leitor, desde o mais alto grau de estudo até o de menor graduação, possa compreender facilmente.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

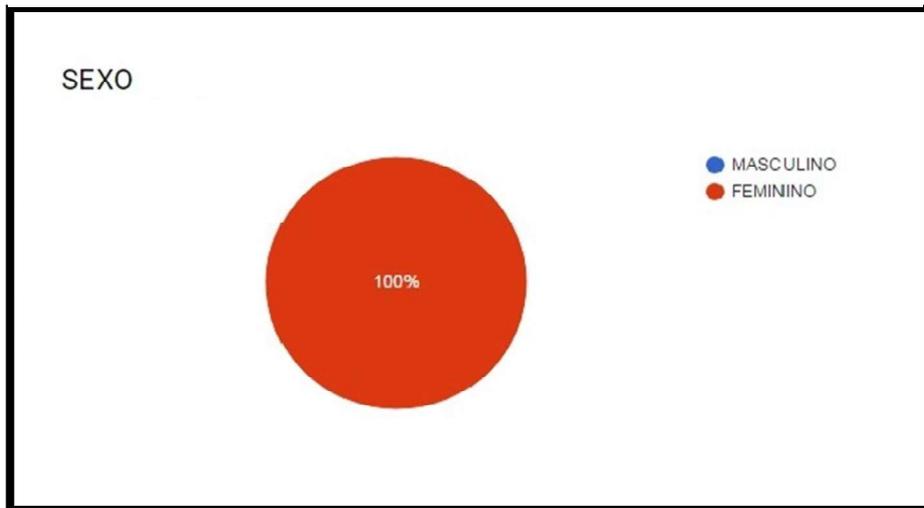
A pesquisa deu-se através da aplicação de um questionário aos colaboradores de uma determinada empresa de corretoria de seguros da cidade de Patos – PB, o total de colaboradores entrevistados foi de três pessoas incluindo a gerência da empresa.

### IDENTIFICAÇÃO DOS PESQUISADOS

Os resultados a seguir mostram o índice de satisfação/felicidade com o ambiente de trabalho dessas pessoas, de acordo com a resposta delas, de uma forma geral, para que não seja possível a identificação das mesmas.

Como pode se perceber no gráfico 1, a população de amostragem é formada em sua totalidade por mulheres.

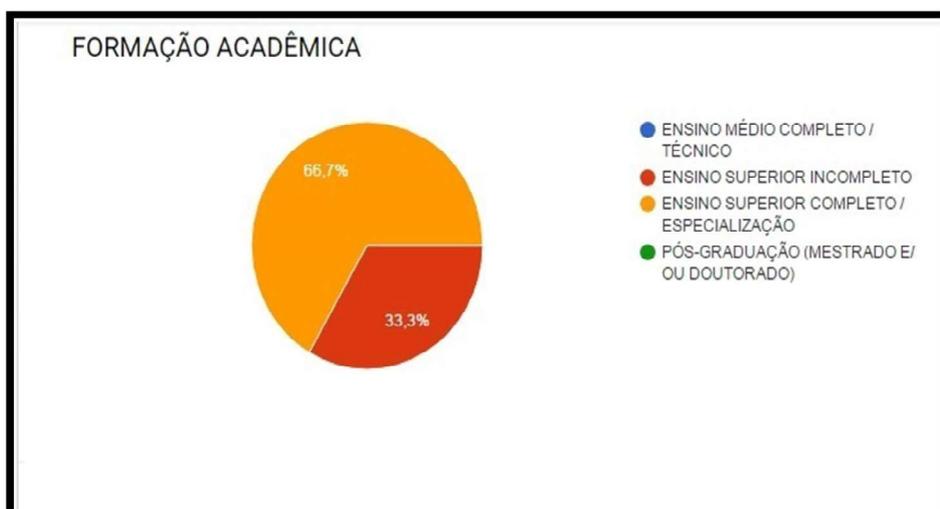
Gráfico 1. Gênero dos Entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Diante das perguntas feitas as colaboradoras da empresa constatou-se que a maior parte delas possui um grau de instrução elevado, isto é, possuem pelo menos o nível médio/técnico completo (gráfico 2).

Gráfico 2. Formação Acadêmica dos Entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

## NÍVEL DE SATISFAÇÃO/FELICIDADE NO TRABALHO

Com todas as informações colhidas, percebeu-se que as colaboradoras da empresa pesquisadas estão de alguma forma, satisfeitas com o seu trabalho, e sentem-se confortáveis para seguir no seu dia-a-dia de trabalho.

No gráfico 3, mostra que as pesquisadas sentem prazer/satisfação, mesmo nas pequenas conquistas feitas pelas mesmas, pois, mesmo nessas pequenas conquistas elas são reconhecidas pelo esforço e trabalho árduo, o que faz com que se sintam felizes/ satisfeitas com o seu trabalho.

Gráfico 3. Satisfação Pessoal



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Esse nível de prazer das colaboradoras se faz, porque sempre são reconhecidas e recompensadas de alguma forma, não somente financeira, mas com motivações a continuar lutando pelos seus sonhos e buscarem sempre serem melhores, profissionalmente, pessoalmente, emocionalmente, enfim, em um contexto geral da vida das colaboradoras.

Todavia, mesmo com tamanho reconhecimento e incentivos, a atividade de corretor de seguros, não é fácil e isso se reflete, pois, demanda de uma grande dedicação de tempo e esforço para se conseguir atingir as metas propostas pela empresa, e assim, obter bons resultados, tanto para a empresa quanto para o colaborador, e isso, se reflete, pois apesar de ser a menor parte, mas 33,3% dos entrevistados afirmam que se pudessem voltar no tempo escolheriam outra profissão, por motivos diversos, conforme gráfico 4.

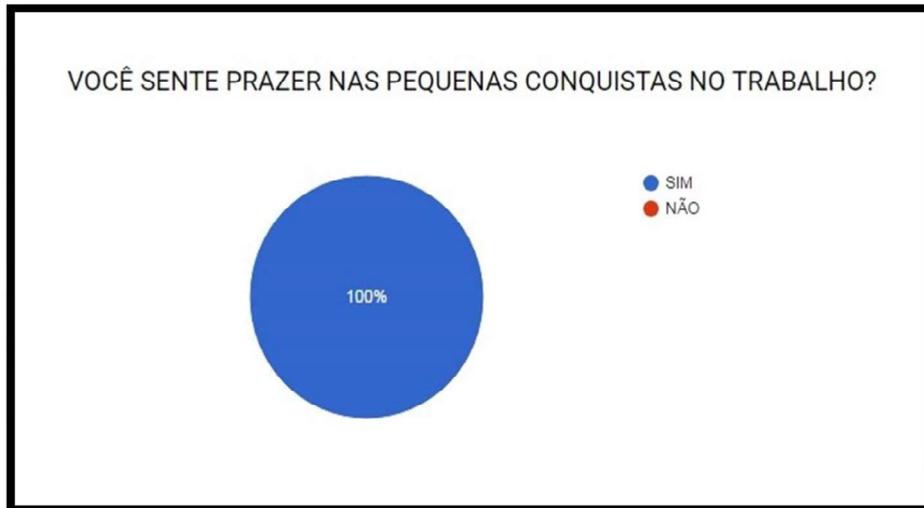
Gráfico 4. Se tivesse uma segunda chance



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

As entrevistadas demonstraram certo entusiasmo para a resolução das questões, e apesar de encontrarem algumas dificuldades ao longo de sua jornada de trabalho, todas se demonstraram otimistas quanto à resolução dos problemas que são constantemente enfrentados em seu dia-a-dia. (gráfico 5)

**Gráfico 5. Satisfação nas pequenas Conquistas**



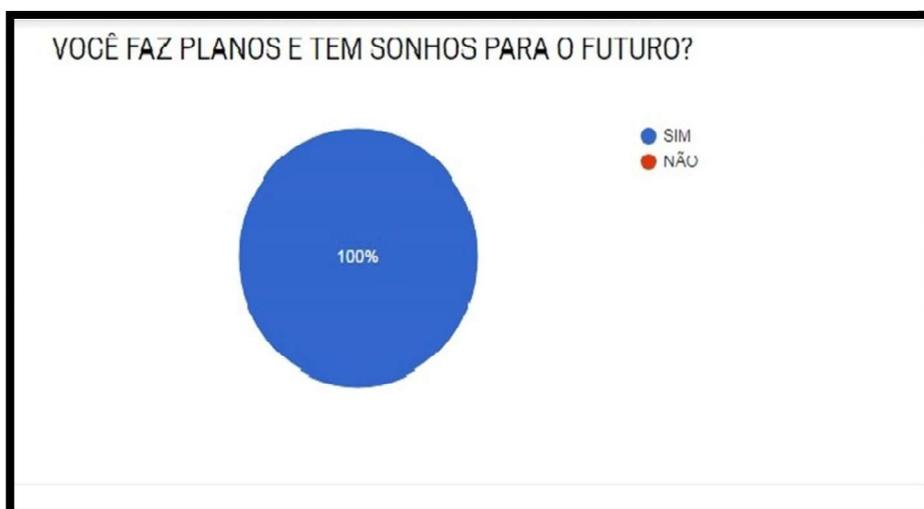
Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Após a aplicação do questionário percebeu-se que o ambiente de trabalho da empresa pesquisada leva para as suas colaboradoras algo diferenciado, que faz com que elas sintam-se bem ao ir trabalhar todos os dias lá. Porém, existem pontos a serem melhorados, pontos estes que já são estudados pela gerência para que a cada dia a empresa se torne melhor e mais atrativa para os colaboradores que trabalham lá e os que desejam ingressar na atividade de corretor de seguros.

### 6.3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO/FELICIDADE PESSOAL

As colaboradoras, ao responderem o questionário, não se depararam apenas com perguntas relacionadas ao seu dia-a-dia no trabalho, senão com questões que abordavam sobre o seu dia-a-dia pessoal também. E ao se depararem com estes questionamentos, percebeu-se que todas têm um sonho que buscam realizar (gráfico 6), e que esses sonhos muitas vezes divergem do atual carreira profissional que elas seguem hoje, que apesar de satisfeitas com a empresa em que trabalham, pretendem seguir seus sonhos, mesmo que as tirem da empresa.

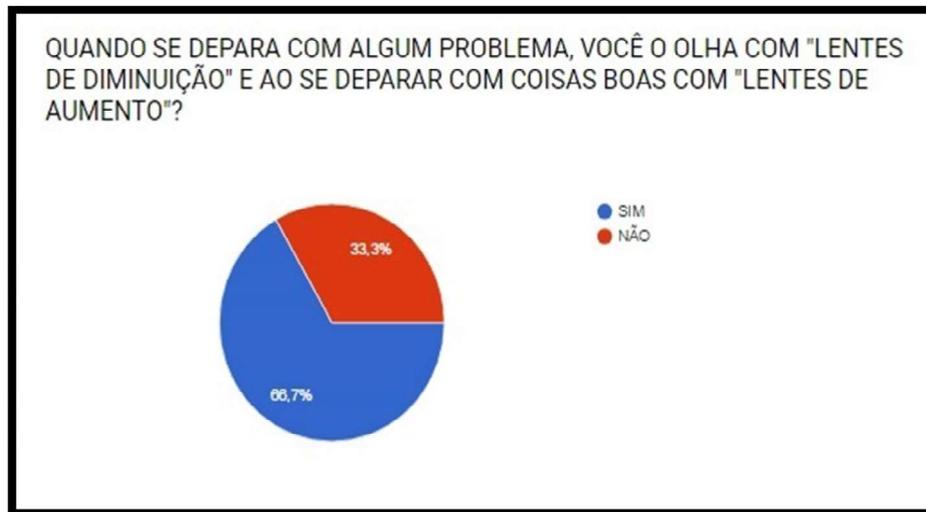
**Gráfico 6. Sonhos dos Colaboradores**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Porém a forma como cada uma das colaboradoras se enxergam diante de um problema em sua vida pessoal, é diferente, sendo que 66,6% das entrevistadas têm uma visão otimista da vida e apenas 33,3% se vê com sendo inferior aos seus problemas. (gráfico 7)

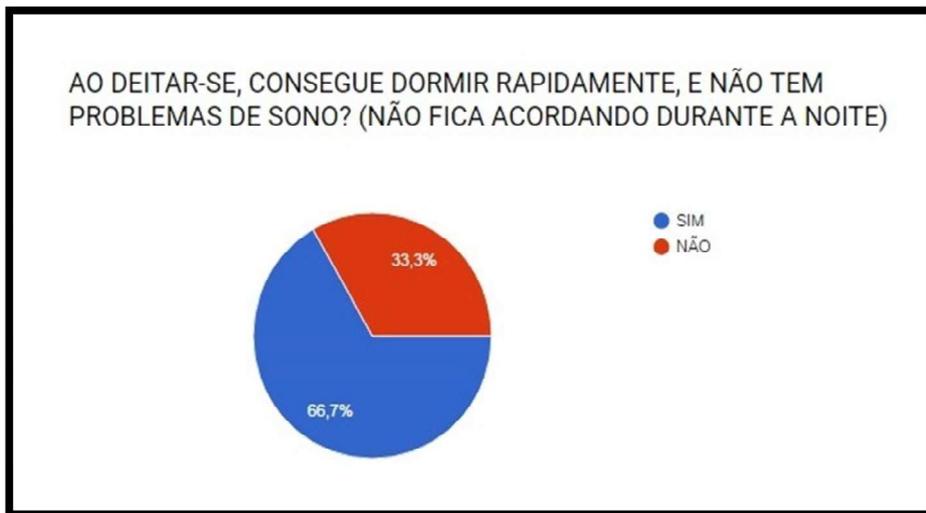
**Gráfico 7. Perspectiva pessoal dos Colaboradores**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

E que em alguns casos, até dormir se torna difícil (gráfico 8). Estes fatores são determinantes no desempenho laboral, pois, as colaboradoras apesar de se sentirem bem no seu ambiente de trabalho, em alguns casos, não se sentem completamente realizadas e satisfeitas na sua vida pessoal, os motivos são diversos, que em muitas vezes não podem ser mensurados.

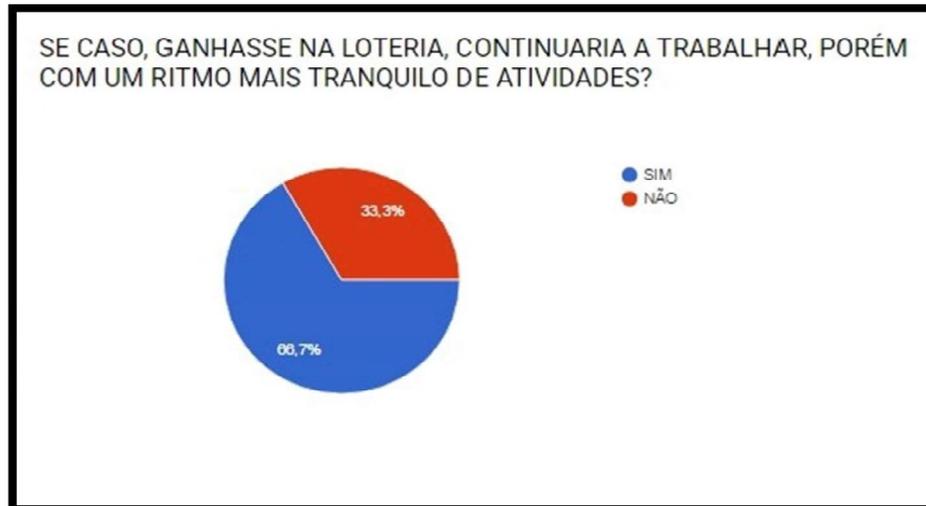
**Gráfico 8. Insônia no fim do Dia**



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Ao serem questionadas sobre um sonho comum à todos, se obteve uma grande surpresa. A pergunta feita foi: “Se ganhasse na loteria, continuaria a trabalhando, porém, em um ritmo mais tranquilo nas atividades?”, e incrivelmente 33,3% das entrevistadas responderam que sim, apesar de ganharem na loteria são felizes com o trabalho que exercem, porém, o fariam com mais tranquilidade e até cogitariam formar sociedade com seus patrões, dando continuidade e crescimento para a empresa que trabalha. (gráfico 9).

Gráfico 9. Caso ganhar na Loteria



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017

Diante do exposto, percebe-se que apesar de , em alguns casos, as colaboradoras não estarem completamente satisfeitas em sua vida pessoal, porém, na sua vida profissional sentem-se satisfeitas/felizes O que denota que não é apenas a questão financeira que faz com que um colaborador se sinta feliz em fazer parte de uma determinada empresa, porém, vários fatores sociais que rodeiam a vida do colaborador.

## CONCLUSÃO

O melhor caminho para que se consiga fazer com que o colaborador se sinta satisfeito em fazer parte da equipe de uma empresa é buscar compreender o que o agrada de fato, pois, um colaborador feliz/satisfeito faz com que o rendimento da empresa cresça, não apenas financeiro, mas como em todos os aspectos empresariais e administrativos.

Fatores como incentivo de um sonho, apoio moral para que se lute pelo que se deseja, a amizade profissional e o reconhecimento pelas conquistas feitas, mesmo que pequenas, são determinantes para a realização profissional do colaborador de uma empresa, fazendo com que tal colaborador sinta-se não apenas mais um na empresa, mas como sendo uma “peça” fundamental e importante para a empresa em que faz parte.

Sendo assim, o presente estudo conclui-se com a afirmativa de que a satisfação pessoal e profissional de um colaborador não se faz apenas com reconhecimentos financeiros, mas com reconhecimentos reais de suas conquistas, sejam elas pessoais e/ou profissionais.

## REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. Ed. 4. São Paulo: Atlas, 1997. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos3/motivacao-organizacional-estudo-caso/motivacao-organizacional-estudo-caso2.shtml>>. Acessado em: 15 de junho de 2016;
- CHIAVENATO, Idalberto – **GESTÃO DE PESSOAS: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 8ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004;
- DAFT, RICHARD L. **Administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006;
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010;
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. Ed. 1 Reimpr. – 12. São Paulo: Atlas, 2012;
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. ISBN 85-224-3397-6. São Paulo: Atlas, 2003.
- ROBBINS, Sthepens. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2003;
- SILVA, Walmir Rufino Da. **Motivação no trabalho**. João Pessoa: Universitária/UFPB, 2000;
- SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Ed. 4. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2010;
- SCHERMERHORN Jr.; John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Ed. 2. Porto Alegre: Bookman, 1999;
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. Ed. 9 – São Paulo: Atlas, 2007.

## **APÊNDICES**

**APÊNCICE A**  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

Bom dia (boa tarde ou noite), meu nome é Lyvia Maria Mamede Leite, eu sou estudante do curso de Bacharelado em Administração e o Sr. (a) está sendo convidado (a), como voluntário (a), à participar da pesquisa intitulada **FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT corretora de seguros, Patos-PB.**

**JUSTIFICATIVA, OBJETIVOS E PROCEDIMENTOS:** Justifica-se esse estudo tanto para os pesquisadores quanto o pesquisado, a realização e satisfação contínua dos colaboradores da empresa de venda de seguros HGT. O objetivo dessa pesquisa será analisar os fatores que influenciam no nível de felicidade/satisfação dos colaboradores na organização. Os dados serão coletados da seguinte forma: Um questionário contendo perguntas objetivas.

**DESCONFORTOS, RISCOS E BENEFÍCIOS:** Não haverá risco para o (a) Sr. (a) que se submeter à coleta dos dados. Ressalta-se, entretanto, que não haverá identificação individualizada e os dados da coletividade serão tratados com padrões éticos e científicos, sendo justificável a realização do estudo porque os benefícios serão, maior esclarecimento e informações sobre o que de fato traz satisfação e felicidade para o colaborador, para que o mesmo exerça sua atividade da melhor forma.

**FORMA DE ACOMPANHAMENTO E ASSINTÊNCIA:** A participação do Sr. (a) nessa pesquisa não implica necessidade de acompanhamento e/ou assistência posterior, tendo em vista que no instrumento de coleta de dados não há dados específicos de identificação do Sr. (a), a exemplo de nome, CPF, RG, etc., não será possível identificá-lo posteriormente de forma individualizada.

GARANTIA DE ESCLARECIMENTO, LIBERDADE DE RECUSA E GARANTIA DE SIGILO: O Sr. (a) será esclarecido (a) sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar. O Sr. (a) é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de prestação de serviços aqui no estabelecimento. Os pesquisadores irão tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa permanecerão confidenciais podendo ser utilizados apenas para a execução dessa pesquisa. Você não será citado (a) nominalmente ou por qualquer outro meio, que o identifique individualmente, em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Uma cópia deste consentimento informado, assinada pelo Sr. (a) na última folha e rubricado nas demais, ficará sob a responsabilidade do pesquisador responsável e outra será fornecida ao (a) Sr. (a).

CUSTOS DA PARTICIPAÇÃO, RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO POR EVENTUAIS DANOS: A participação no estudo não acarretará custos para Sr. (a) e não será disponível nenhuma compensação financeira adicional. Não é previsível dano decorrente dessa pesquisa ao (a) Sr. (a), e caso haja algum, não há nenhum tipo de indenização prevista.

DECLARAÇÃO DO PARTICIPANTE OU DO RESPONSÁVEL PELO PARTICIPANTE:

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci todas minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações se assim o desejar. O (a) pesquisador (a) Lyvia Maria Mamede Leite certificou-me de que todos os dados desta pesquisa serão confidenciais, no que se refere a minha identificação individualizada, e deverão ser tornados públicos através de algum meio. Ele compromete-se, também, seguir os padrões éticos e científicos.

Também sei que em caso de dúvidas poderei contatar o (a) estudante Lyvia Maria Mamede Leite, através do telefone (83) 9 9624-5384 e e-mail lyviamaria@gmail.com ou a professora orientadora Simone Costa Silva através do e-mail pires\_erika@hotmail.com.

Além disso, fui informado que em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo poderei consultar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, situado Rua Francisco Pontes s/n, Salgadinho, ou através do telefone: (83) 3421-1475.

---

Nome

---

Assinatura do Pesquisado

---

Nome

---

Assinatura do Pesquisador

**APÊNDICE B**  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**TERMO DE COMPROMISSO RESPONSABILIDADE**

Eu, Lyvia Maria Mamede Leite aluna do curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB responsabilizo-me junto com minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Érica Marinho Pires pelo desenvolvimento do projeto de pesquisa intitulado FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT corretora de seguros, Patos-PB. e comprometo-me a assegurar os preceitos éticos e demais documentos complementares.

Responsabilizo-me também pelo zelo projeto de pesquisa, acompanhamento das atividades de pesquisa, entrega do relatório final ao Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB e resultados da pesquisa para sua posterior divulgação no meio acadêmico e científico.

Patos - PB, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

**Lyvia Maria Mamede Leite**  
**Graduanda em Bacharelado em Administração**

**APÊNDICE C**  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA CIENTÍFICA

**À DIREÇÃO E COORDENAÇÃO DA HGT - CORRETORA DE SEGUROS**

Venho, por meio deste, solicitar a permissão para desenvolver, nesta instituição, meu projeto de Pesquisa do Curso de Graduação de Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. O projeto proposto tem o título: “FELICIDADE E SATISFAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: Um estudo sobre os fatores que interferem no rendimento dos colaboradores na empresa HGT corretora de seguros, Patos-PB.”.

O trabalho será realizado por este pesquisador e orientado pela Professora Me. <sup>a</sup> Érica Marinho Pires.

Outrossim, solicito autorização para divulgação dos dados, com identificação desta Instituição, respeitando os preceitos éticos para a pesquisa com seres humanos.

Contando com seu apoio, desde já agradeço por esta oportunidade, colocando-me à disposição para possíveis esclarecimentos.

Sem mais delongas, subscrevo-me,

Atenciosamente,

Lyvia Maria Mamede Leite  
Graduando de Bacharelado em Administração

**APÊNDICE D**  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB**  
**BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**QUESTIONÁRIO**

**INSTRUÇÕES:**

- PARA AS QUESTÕES A SEGUIR, ASSINALE COM UM **X**, NA ALTERNATIVA EM QUE VOCÊ SE ENQUADRA;
- CASO NÃO QUEIRA RESPONDER, OU NÃO ACHE NECESSÁRIO DEIXE A QUESTÃO EM BRANCO.

**Identificação**

**1) Idade:**

de 18 a 25 anos       de 26 a 30 anos       de 31 a 35 anos        
de 36 acima

**2) SEXO:**

Masculino       Feminino

**3) Formação Acadêmica:**

- Ensino médio completo / técnico
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo / Especialização
- Pós-Graduação (mestrado e/ou doutorado)

**Pesquisa de Satisfação na Empresa HGT**

**4) Ao acordar para ir ao trabalho você se sente bem disposto e entusiasmado?**

Sim  Não

**5) A sua relação com o Grupo de trabalho é de harmonia e integração?**

Sim  Não

**6) Você consegue sentir prazer nas pequenas conquistas em seu trabalho?**

Sim  Não

**7) Você é visto pelas pessoas como uma pessoa alegre e positiva?**

Sim  Não

**8) Tenho constantemente a sensação de felicidade no trabalho, sem que haja um motivo específico?**

Sim  Não

**9) Eu faço planos e tenho sonhos para meu futuro?**

Sim  Não

**10) Em meu dia a dia de trabalho acontece, com frequência, várias coisas interessantes e empolgantes?**

Sim  Não

**11) Quando me olho no espelho, tenho prazer com o que vejo refletido?**

Sim             Não

**12) Ao me deitar, meu sono vem rápido e, na maior parte das vezes, durmo toda a noite sem acordar?**

Sim             Não

**13) Sou referência na minha profissão. Com frequência sou consultado para emitir opinião sobre o assunto?**

Sim             Não

**14) 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?**

Sim             Não

**15) Vejo obstáculos do trabalho como desafios a serem superados?**

Sim             Não

**16) Se eu ganhasse na loteria, continuaria trabalhando, porém, com um ritmo mais tranquilo de atividades?**

Sim             Não

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

Sim             Não

**Muito Obrigado!**