

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA  
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA  
PÚBLICA – CAESP**

**TEN CEL QOCBM MARCELO FÁBIO SOUZA DE ARAÚJO**

**A FELICIDADE INTERNA BRUTA (FIB) NO ÂMBITO DO COMANDO  
OPERACIONAL DE BOMBEIROS METROPOLITANO DO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR DE ALAGOAS**

**GOIÂNIA**

**2015**

**TEM CEL QOCBM MARCELO FÁBIO SOUZA DE ARAÚJO**

**A FELICIDADE INTERNA BRUTA (FIB) NO ÂMBITO DO COMANDO  
OPERACIONAL DE BOMBEIROS METROPOLITANO DO CORPO DE  
BOMBEIROS MILITAR DE ALAGOAS**

Artigo apresentado ao CAESP/2015, da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária, em cooperação técnica com a Universidade Estadual de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública.

Orientador: Professor – Mestre Carlos Sérgio Souza Pinto de Almeida Franco.

Co-Orientador: Professor – Doutor Ednaldo Farias Gomes.

**Data da Aprovação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
**Orientador: Profº Mestre Carlos Sérgio Souza Pinto de Almeida Franco.**

\_\_\_\_\_  
**Avaliador: Profª. Mestra Nélia Cristina Pinheiro Finotti**

**GOIÂNIA**

**2015**

# **A FELICIDADE INTERNA BRUTA (FIB) NO ÂMBITO DO COMANDO OPERACIONAL DE BOMBEIROS METROPOLITANO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE ALAGOAS**

**Marcelo Fábio Souza de Araújo – Tenente-Coronel QOCBM<sup>1</sup>**

## **RESUMO**

Este trabalho teve por finalidade demonstrar mediante a pesquisa de campo, que a utilização de ferramentas de auxílio à gestão, pode promover o aumento da motivação dos colaboradores de uma organização, viabilizando a melhoria dos indicadores de desempenho corporativos, elevando a produtividade e otimizando o processo organizacional. Como proposta metodológica adotou-se a aplicação de um questionário quali-quantitativo, baseado num indicador sistêmico de medição social, denominado Felicidade Interna Bruta (FIB), então formatado e elaborado pela Seguradora Icatu Hertford, contendo 32 perguntas fechadas, inseridas no âmbito do Comando Operacional de Bombeiros Metropolitano (COB/M) e do Quartel do Comando-Geral (QCGBM), no intuito de medir o grau da “Felicidade Interna Bruta” de seus funcionários. É uma pesquisa exploratória descritiva, realizada por intermédio de uma revisão de literaturas, bem como da mídia eletrônica sobre conteúdos correlacionados ao presente tema, bem como sobre assuntos pertinentes à motivação e necessidades humanas, efetuando-se ainda uma breve abordagem sobre o CBMAL e seu COB/M.

**Palavras-chave:** Otimização, Gestão, Processo.

## **RESUMEN**

Este trabajo se pretende mediante la demostración de la investigación de campo, el uso de herramientas de gestión de la ayuda, puede promover una mayor motivación de los empleados de una organización, lo que permite la mejora de los indicadores de desempeño corporativo, aumentar la productividad y la optimización del proceso organizacional. Como se adoptó el enfoque metodológico para aplicar una encuesta cualitativa y cuantitativa, en base a un indicador sistémica de medición social, la llamada Felicidad Nacional Bruta (FNB), a continuación, el formato y diseñado por el Asegurador Icatu Hertford, que contiene 32 preguntas cerradas, se inserta bajo el mando Operando Metropolitana Bomberos (COB / M) y la sede de la Comandancia General (QCGBM) con el fin de medir el grado de "Felicidad Nacional Bruta" de sus empleados. Se trata de un estudio descriptivo exploratorio, realizado a través de una revisión de la literatura, así como los medios de comunicación electrónica a este contenido tema relacionado, así como en los asuntos relacionados con la motivación y las necesidades humanas, sin embargo, está haciendo una breve aproximación a CBMAL y su COB / M.

**Palabras clave:** Optimización, Gestión, Proceso.

---

<sup>1</sup> Oficial Superior do Quadro de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas – QOBM.

## INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas (CBMAL) conquistou sua autonomia administrativa no ano de 1993. Há 67 anos esta Corporação vem percorrendo um trajeto de grandes conquistas e considerável evolução.

A Felicidade Interna Bruta (FIB) é um Indicador Sistemático de Medição Social, conhecido por diversas nações, que em 1972 foi desenvolvido no Butão, país localizado no sul da Ásia, através do seu rei Jigme Singye Wangchuck, com o objetivo de auxiliar a governança de seu país, visando seu desenvolvimento. Mediante prévia pesquisa, observou-se que esta ferramenta, ainda é desconhecida no âmbito do CBMAL.

Este trabalho tem por finalidade estudar a aplicabilidade desta ferramenta de auxílio à gestão, sobre o contingente do Comando Operacional de Bombeiros Metropolitano (COB/M), efetuando a medição da Felicidade Interna Bruta (FIB) neste universo de pesquisa, de modo transversal, discorrendo sobre seus conceitos, princípios e indicadores, bem como sobre os fatores e aspectos biopsicossociais e suas correlações com a motivação, necessidades humanas e satisfação no ambiente de trabalho.

O mundo atual é caracterizado por uma constante e dinâmica transformação em diversos aspectos da vida. Tais mudanças podem ocasionar tensões e frustrações, resultando ao ser humano a desmotivação e insatisfação, podendo ainda gerar a redução da sua eficácia quanto ao seu labor e, conseqüentemente um prejuízo para a organização.

Entretanto, são desenvolvidos processos, métodos e técnicas destinadas a customizar as instituições, tornando seus colaboradores mais flexíveis e adaptáveis ao acompanhamento e compreensão da rapidez e volume das mudanças tecnológicas e sociais.

Vale ressaltar que as pessoas que compõem o quadro de recursos humanos constituem o maior patrimônio de uma organização. Na moderna concepção de recursos humanos, torna-se cada vez maior a necessidade de ouvir os colaboradores, de compartilhar ideias e de uma formulação democrática, justa, transparente e igualitária da política de gestão de recursos humanos.

Neste contexto, é preciso haver um aperfeiçoamento nas políticas organizacionais, através de incentivos para o desenvolvimento dos colaboradores. A

necessidade de compreensão das instituições sobre as condições biopsicossociais de seus funcionários é fundamental para a obtenção de seus objetivos, onde deve haver a preocupação com as necessidades pessoais de cada indivíduo.

Para diversos autores, a busca por novos métodos de incentivo, que levam à motivação dos atores corporativos será o diferencial no futuro, no sentido de facilitar o alcance das soluções para os problemas organizacionais. Ter um ambiente salutar, um servidor reconhecido, respeitado, motivado e satisfeito, certamente trará melhores resultados às suas atividades, melhorando a qualidade da prestação do seu serviço, aumentando significativamente a produtividade.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho compreendeu uma pesquisa exploratória descritiva, iniciada no mês de agosto de 2015, que foi fundamentada no referencial teórico e bibliográfico, através de uma revisão de literaturas e da mídia eletrônica, sobre conteúdos relacionados ao tema proposto, bem como uma visão geral sobre a ferramenta FIB, sobre satisfação no trabalho, motivação e necessidades humanas, efetuando-se ainda uma breve abordagem sobre o CBMAL e seu COB/M, no intuito de facilitar sua compreensão.

Para a análise do universo de pesquisa e coleta de dados, foi utilizado o método da pesquisa de campo, com observador a distancia, por intermédio da aplicação de um questionário quanti-qualitativo, elaborado e formatado pela Empresa Icatu Hertford, contendo 32 perguntas fechadas, somadas às referências quanto a idade, sexo, estado civil e tempo de serviço militar, dos entrevistados, sem que houvesse a identificação nominal dos respondedores.

Para a amostragem específica de parte da coleta de dados, foram utilizados três indicadores distintos, extraídos dos 32 constantes no Questionário da FIB. Foi então efetuada a mensuração e pontuação dos mesmos, correspondendo às suas 5 variáveis, conforme a seguinte ordem: Nunca (Letra A = 0), Raramente (Letra B = 1), Às vezes (Letra C = 2), Bastante (Letra D = 3) e Sempre (Letra E = 4).

A somatória deste conjunto de variáveis está ainda correlacionada aos fatores biopsicossociais dos indivíduos abordados, conforme a seguinte referência: 0 a 20 pontos (Muito infeliz); 20 a 40 pontos (Infeliz); 40 a 60 pontos (Satisfatório); 60 a 80 pontos (Feliz) e 80 a 120 pontos (Muito feliz).

Quanto ao critério utilizado para a escolha dos 3 indicadores supramencionados, o fator determinante foi a realização de uma enquete junto aos 43 componentes do Curso de Pós-Graduação em Altos Estudos de Segurança

Pública (CAESP/2015), conjuntamente ao Professor-Orientador, sobre quais seriam os indicadores mais importantes ou prioritários, conforme suas análises, na condição de gestores e profissionais da Segurança Pública.

Foram então extraídos os indicadores de maior cotação em relação aos 32 existentes no respectivo questionário.

Observou-se que os mais cotados foram os referentes aos indicadores dos seguintes números: Nº 1 (Prática de Exercícios Físicos), Nº 10 (Controle do Orçamento) e Nº 19 (Controle das Emoções).

Foram ainda confeccionados e apresentados mais dois gráficos, sendo um contendo a Medição Geral da FIB sobre o universo de pesquisa, e outro, contendo o Índice de Abordagem referente ao efetivo pesquisado e o não pesquisado, no que cerne ao contingente geral do CBMAL.

Para efeito formal, o presente trabalho está dividido em seis capítulos distintos, com vistas a facilitar sua melhor compreensão.

No primeiro capítulo realizou-se uma sucinta abordagem sobre o CBMAL e seu COB/M.

No segundo capítulo foi efetuado um breve estudo sobre o significado da felicidade, conceitos e seus aspectos quanto a psicologia e filosofia.

No capítulo terceiro realizou-se um estudo sobre a origem, história e finalidade da ferramenta FIB, bem como sobre os princípios e fatores que norteiam seus indicadores.

No quarto capítulo foram descritos os conceitos relacionados à satisfação no trabalho e motivação humana, assim como sobre as necessidades humanas, centrando os estudos na teoria de Abraham Maslow.

Quanto ao capítulo, cinco efetuou-se a descrição da metodologia aplicada na pesquisa.

No sexto capítulo, abordou-se a análise e interpretação dos resultados obtidos e suas discussões.

Sequencialmente, foram efetuadas as considerações finais sobre a pesquisa, bem como elencadas algumas propostas de intervenção.

Um dos objetivos da presente pesquisa é também o de promover o auxílio e a colaboração com o planejamento estratégico, visando customizar a Gestão Organizacional do CBMAL, facilitando o Processo de Tomada de Decisões.

## 1 O CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE ALAGOAS

ALAGOAS (1989), Constituição Estadual define que:

**Art. 244** - A segurança pública, dever do Estado e direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio. § 1º - São responsáveis pela segurança pública, respeitada a competência da União. III – o Corpo de Bombeiros Militar. § 4º - O Corpo de Bombeiros Militar é instituição permanente, força auxiliar e reserva do Exército, organizada segundo a hierarquia e disciplina militares e subordinada ao Governo do Estado, competindo-lhe as atividades de prevenção e extinção de incêndios, de proteção, busca e salvamento e de defesa civil, além de outras estabelecidas em Lei.

ALAGOAS (2012), Lei nº 7.444 – Lei de Organização Básica (LOB), datada de 28 de dezembro de 2012. Menciona que o CBMAL é constituído por órgãos de direção, órgãos de apoio e órgãos de execução, conforme o Artigo 4º.

**Art. 4º** - O Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Alagoas é constituído por órgãos de direção, órgãos de apoio e órgãos de execução. § 1º Os órgãos de direção são responsáveis pelo comando e administração geral, incumbindo-se do planejamento, visando à organização da Corporação em todos os níveis, às suas necessidades em pessoal e material e ao emprego do Corpo de Bombeiros Militar para o cumprimento de suas missões, com atribuições, ainda, de acionar, coordenar, controlar e fiscalizar a atuação dos órgãos de apoio e de execução. § 2º Os órgãos de apoio destinam-se ao atendimento das atividades-meio pertinentes às necessidades de recursos humanos, de material e de serviços de toda a Corporação. § 3º Os órgãos de execução realizam as atividades-fim, cumprindo as missões e destinações da Corporação, mediante a execução de diretrizes e ordens emanadas dos órgãos de direção e a utilização dos recursos de pessoal, material e serviços, fornecidos pelos órgãos de apoio.

CBMAL (2015), o efetivo atual da Corporação é composto por 1.250 bombeiros militares, sendo que destes, 222 compõem o quadro de Oficiais e 1.028 o quadro de praças.

As organizações de Corpos de Bombeiros são constituídas por pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir as missões institucionais.

Silva (2001) define organização como “duas ou mais pessoas trabalhando juntas cooperativamente dentro dos limites identificáveis, para alcançar um objetivo ou meta comum”.

Para a população, de um modo geral, as organizações são o meio, pelo qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais, com um mínimo de custo, tempo,

esforço, e conflito. Entretanto, muitos desses objetivos pessoais jamais seriam alcançados apenas pelo esforço pessoal isolado.

As organizações surgem exatamente para aproveitar a sinergia e a homeostase dos esforços de vários indivíduos que trabalham em conjunto.

Nesse contexto, de acordo com a legislação vigente, o CBMAL apresenta a organização que obedece à estrutura classista, característica de qualquer Organização Militar Brasileira.

Quando do ingresso nas fileiras da Corporação Bombeiro Militar, os indivíduos, trazem, além dos dispositivos legais, todos os direitos e deveres constitucionais, bem como os sonhos e expectativas de crescimento e ascensão profissional, incluindo a melhoria do padrão social e da sua qualidade de vida, numa organização querida pela sociedade.

No período de formação (ensino) e durante a sua vida profissional, no âmbito dos programas de capacitação (instrução) devem buscar não somente a fixação dos conhecimentos, mas também sua educação e a criação de hábitos profissionais, desenvolvendo habilidades, qualidades e aptidões indispensáveis ao bom cumprimento de suas missões.

Dentre estas se destacam: o desenvolvimento intelectual; controle emocional; capacidade de decisão; agilidade; destreza; autoconfiança; capacidade de trabalho em equipe; espírito de corpo; Iniciativa e resistência física.

Para que todos esses parâmetros ocorram num processo de homeostase, faz-se necessário que cada integrante esteja devidamente estimulado e motivado. A motivação constitui-se num alimento básico para o alcance da satisfação do ego de qualquer pessoa, principalmente quando esta se sente satisfeita para trabalhar em função do grau de atendimento de suas necessidades, (MOSCOVICI, 2001).

### **1.1 O Comando Operacional de Bombeiros Metropolitano**

ALAGOAS (2012), a Lei nº 7.444 – LOB diz que, o COB/M é um dos órgãos de direção do CBMAL. Este setor está sediado na Capital do Estado.

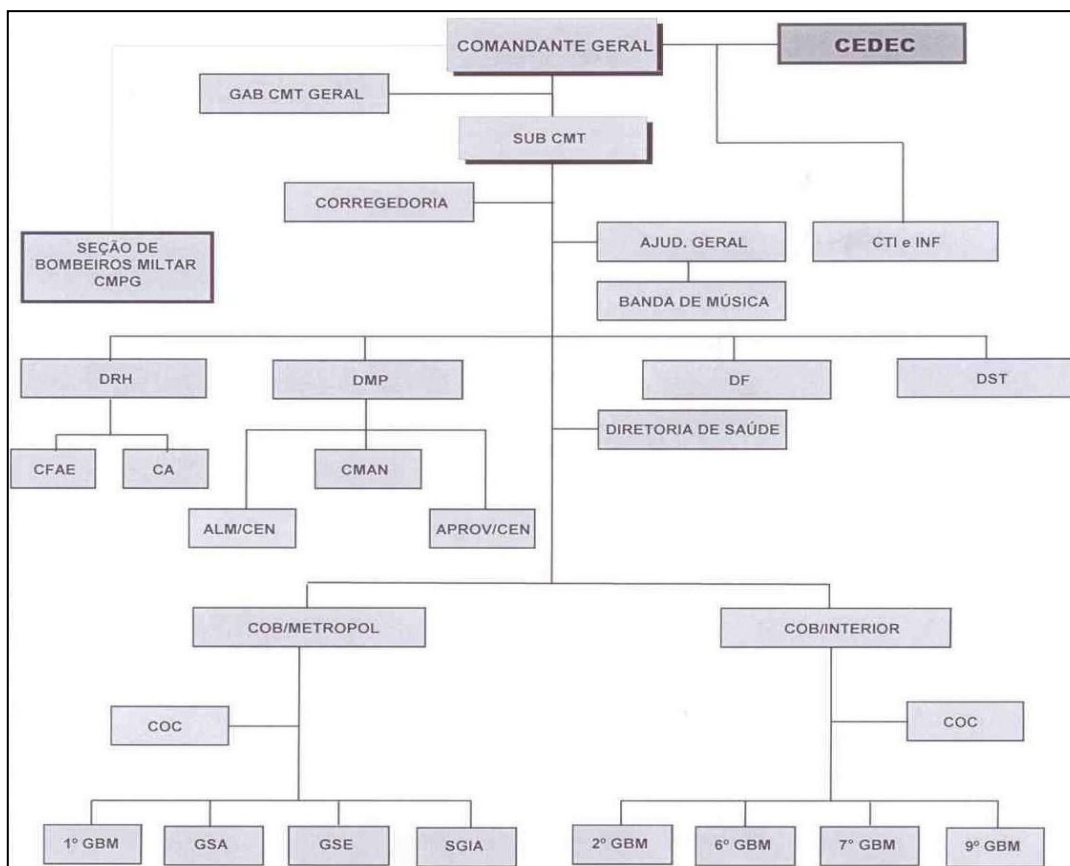
Este órgão é responsável pela gestão operacional de quatro Postos de Bombeiros que ficam baseados na região metropolitana de Maceió.

Seu gerenciamento e supervisão compreendem uma área de cobertura territorial que abrange ao Sul o Município de Roteiro e ao Norte o Município de Barra de Santo Antônio.

O COB/M gerencia a administração de quatro Unidades na região metropolitana: Grupamento de Incêndio (GI), Grupamento de Salvamento Aquático (GSA), Grupamento de Socorros de Emergência (GSE), e o recém-inaugurado Grupamento de Busca e Salvamento (GBS), anteriormente conhecido como Subgrupamento Independente Ambiental (SGIA).

CBMAL (2013), a Norma Operacional Nº 01, dispõe sobre o item 4.1.4 da Diretriz Operacional de Bombeiro Nº 03 (Do Posto de Bombeiros Militar), a qual institui os Postos de Bombeiros Ativos do CBMAL e fixa suas áreas de atuação.

Conforme os Artigos 1º, 2º, 3º e 4º, o COB/M é responsável pela administração e gerenciamento de quatro Postos de Bombeiros: PB – Tabuleiro dos Martins, PB – Serraria, PB – Trapiche da Barra e PB – Pajuçara, abrangendo a área operacional da Grande Maceió.



**Figura 1** – Organograma do CBMAL – 2015. **Fonte:** Centro de Tecnologia e Informação do CBMAL

## **2 SIGNIFICADO DE FELICIDADE**

Segundo Ferreira (2008), a felicidade é um substantivo feminino que significa qualidade ou estado de feliz.

Conforme pesquisa extraída da mídia eletrônica, a felicidade significa um estado de consciência plenamente satisfeita; satisfação, contentamento e bem-estar, que pode ocorrer por diversos motivos e fatores. É um momento durável de satisfação, onde o indivíduo se sente plenamente feliz e realizado, onde neste instante, não passa por nenhum tipo de sofrimento.

Ela é então formada por inúmeras emoções e sentimentos, que podem se manifestar por diversos motivos específicos, como um sonho realizado, um desejo atendido ou até mesmo sem nenhum motivo distinto, haja vista que existem indivíduos que se expressam felicidade, bom humor e bem-estar naturalmente, sem que haja a necessidade de tal ocorrência.

A felicidade é abordada por diversos filósofos, pela psicologia e pelas religiões. Os filósofos associavam a felicidade com o prazer, uma vez que se torna difícil defini-la como um todo, bem como sua origem, sentimentos, emoções, fatores e aspectos a ela correlacionados.

Estes pensadores estudavam qual o comportamento e estilos de vida que poderiam levar os indivíduos à felicidade plena.

### **2.1 A Felicidade na Psicologia**

Conforme complementação da citada pesquisa, de acordo com o psiquiatra Sigmund Freud “todo indivíduo é movido pela busca da felicidade”.

Entretanto, de acordo com o autor, tal busca seria algo utópico, uma vez que para ela existir, não poderia haver a dependência do mundo real, onde o indivíduo está suscetível a vivenciar experiências que se relacionem a uma situação de fracasso.

Para este cientista, o máximo que o ser humano poderia conseguir, seria uma felicidade parcial.

## **2.2 A Felicidade na Filosofia**

Diversos filósofos estudaram e analisaram a felicidade. De acordo com o filósofo grego Aristóteles, a felicidade diz respeito ao equilíbrio, à harmonia e a prática do bem.

De acordo com o pesquisado, segundo o também filósofo grego Epícteto, a felicidade ocorre através da satisfação dos desejos. Conforme Pirro de Élis, a felicidade acontecia através da tranquilidade. Para o filósofo indiano Mahavira, a não violência era um importante aliado para se atingir a felicidade plena.

Os filósofos chineses também pesquisaram sobre a felicidade. Para Lao Tsé, a felicidade poderia ser atingida tendo como modelo a natureza. Já Confúcio acreditava na felicidade devido à harmonia entre as pessoas.

## **3 A FELICIDADE INTERNA BRUTA (FIB)**

De acordo com dados extraídos da mídia eletrônica, a Felicidade Interna Bruta (FIB) é um indicador sistêmico, desenvolvido num país localizado no sul da Ásia, entre a Índia e a China, no limite oriental das Cordilheiras do Himalaia, denominado Reino do Butão. Foi nesta localidade, que no ano de 1972, o rei Jigme Singye Wangchuck, ao assumir o trono deixado por seu falecido pai, resolveu criar um método para medir a felicidade de seus 600 mil súditos.

Para isso, ele fundou o Centre for Bhutan Studies e se empenhou na elaboração de um questionário que, literalmente, mediria a felicidade da população butanesa. Foi o marco zero do que viria a ser chamado de iniciativa "Gross National Happiness", ou Felicidade Interna Bruta FIB.

Desde então, o Reino do Butão, com o apoio do Programa das Nações Unidas Para o Desenvolvimento – PNUD vem colocando tal conceito em prática, atraindo a atenção de diversas nações, com a aplicação desta fórmula particular de medição de “progresso”.

Ainda conforme dados da pesquisa, a FIB trata-se de uma ferramenta intuitiva, que vem auxiliando a governança da nação através dos séculos,

procurando preservar sua integridade espiritual e o meio ambiente, bem como desenvolver o equilíbrio econômico, a boa gestão e a promoção da cultura.

A FIB baseia-se na premissa de que o objetivo principal de uma sociedade não deveria ser somente o crescimento econômico, mas a integração do desenvolvimento material com o aspecto psicológico, cultural e o espiritual, sempre em harmonia com o planeta.

Segundo os estudos sobre a teoria da FIB, esta ferramenta de auxílio à gestão organizacional contém nove princípios:

- **Bem - Estar Psicológico**

Avalia a satisfação e o otimismo em relação à própria vida. Indicadores analisam autoestima, percepção de competência, stress e atividades espirituais.

- **Saúde**

São medidos padrões de comportamento arriscados, frequência de exercícios físicos, regime de sono e hábitos alimentares, entre outros aspectos.

- **Uso do Tempo**

É um dos pilares mais importantes. Mede a divisão que cada um faz no cotidiano. Entra no cálculo desde o tempo dedicado às atividades educacionais até as horas perdidas no trânsito.

- **Vitalidade Comunitária**

Examina sensação de acolhimento, vitalidade dos relacionamentos afetivos, segurança em casa e na comunidade, e a prática de doação e voluntariado. Uma vida comunitária fortalece os laços e ajuda a resistir às crises.

- **Educação**

Além de medir o estudo formal e informal, avalia o envolvimento na educação dos filhos e os valores passados. Valoriza a educação que vai além da acadêmica e avança sobre a consciência ambiental, por exemplo.

- **Cultura**

Avalia a participação em eventos culturais e as oportunidades de desenvolvimento das qualidades artísticas. Discriminação por religião, raça ou gênero entra nesta conta.

- **Meio Ambiente**

Mede a percepção da qualidade de recursos naturais como água, ar, solo e biodiversidade, além de acesso às áreas verdes. Nesse contexto, cuidar do meio ambiente é uma maneira de cuidar de si próprio.

- **Governança**

Analisa a imagem do governo e de como as instituições públicas lidam com suas atribuições, de garantir segurança à transparência, além da situação da imprensa, do judiciário, do sistema eleitoral e o nível de envolvimento dos cidadãos.

- **Padrão de Vida**

Avalia renda, segurança financeira e nível de endividamento. Mede a qualidade das aquisições, do tipo de casa ao alimento. Gastos com lazer também são levados em conta.

#### 4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO E MOTIVAÇÃO HUMANA

A satisfação no trabalho é “o estado emocional positivo resultante do prazer que se tem com as experiências do trabalho”.

Partindo para outro prisma, Locke apud Bergamine; Coda (1990), afirma que “a satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o seu trabalho apresenta a capacidade de facilitar ou permitir o atendimento de seus objetivos e valores”.

A prática de uma profissão não deveria ser considerada apenas como o resultado de aptidões e habilidades do profissional, mas também como o resultado de uma conjugação de fatores psicológicos e sociais que influenciam o comportamento do homem no exercício de sua profissão e condicionam a compatibilização do profissional com seu trabalho, (NICOLIELO; BASTOS, 2002).

Para Fraser (1983), “A satisfação está sujeita a influência de forças internas e externas ao ambiente de trabalho”.

Logan et. al (1997), concluíram que toda profissão tem o potencial de produzir satisfação ou insatisfação pessoal e isso depende muito dos valores de vida individuais.

Muitas vezes a competência em aspectos técnicos de uma profissão não implica que este sujeito esteja preparado para o desgaste que essa atividade exija, sendo bastante provável que exista uma relação inversa entre estresse e satisfação profissional, (GORTER et. al., 1999).

Diversas maneiras definem, dependendo do referencial teórico adotado, a satisfação no trabalho.

Esta pesquisa adotou o conceito de Locke (1969, 1976) que determina que “os elementos causais da satisfação no trabalho estão relacionados ao próprio trabalho e seu conteúdo, possibilidades de promoção, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho, relação interpessoal entre colegas e subordinados, características da supervisão, de gerenciamento e políticas da empresa”.

A busca pela qualidade exige das organizações investimentos em informação científica e tecnológica em diversos suportes, para que os clientes tenham serviços e produtos que satisfaçam as necessidades competitivas de mercado.

Neste contexto, se faz necessária uma reflexão, a análise e mudança de procedimentos, quebra de paradigmas, esforço e a perseverança, diante das transformações tecnológicas, no intuito de mitigar essa problemática.

Isso só é possível após um diagnóstico da situação do cliente interno com relação ao seu nível de satisfação.

Para melhorar o processo a Fundação Nacional para a Qualidade – FNQ (1995), menciona:

É preciso averiguar a satisfação do cliente interno com relação a: Valorização das experiências, valorização do conhecimento, necessidades dos seus serviços, comportamento como o trabalho em equipe, investimento nas pessoas, processo de melhoria contínua, educação continuada e treinamento, compatíveis com o plano da Instituição, ambiente e clima de trabalho propício ao bem-estar e desenvolvimento de todos os funcionários.

A satisfação ou insatisfação no trabalho dependem do sucesso ou fracasso dos indivíduos, como das possibilidades oferecidas a este, e ainda do grau de importância atribuída ao trabalho, (MARTINS, 1999).

Herzberg (1959) estruturou um modelo no qual satisfação e insatisfação são fenômenos de natureza diversa mencionando que:

A insatisfação seria determinada pela carência ou deficiência de “fatores de higiene” que são aqueles relacionados à remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, políticas da empresa, condições de trabalho e relações interpessoais. Por serem externos ao indivíduo, são chamados de fatores extrínsecos. A satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas.

Segundo Kaplan, Sadock; Grebb (1997) “a motivação é um estado de espírito que produz uma tendência em direção a algum tipo de ação”. Atualmente, as empresas têm enfrentado diversas dificuldades que vão desde um mau atendimento de um funcionário até uma grande crise de mercado. A vida exige dos integrantes de uma empresa cada vez mais preparo e discernimento. E, apesar de ainda existir o dilema “o maior vence o menor”, é possível, mediante a criatividade e a capacidade, criar um novo dilema, (KONDO, 1995).

A vida moderna é o maior obstáculo a ser superado pelas empresas. O homem, que já se encontra no século XXI, tem vivido a era das máquinas, onde o foco das atenções se encontra na automação, na informatização, na agilização de

setores, vivendo completamente voltado para o lado racional, o qual não gera ótimos resultados sem equilíbrio com o emocional, (STURION, 2002).

Algumas empresas esquecem de que trabalhador é um ser racional, que precisa estar bem e em paz para alcançar o equilíbrio completo e indispensável para uma boa atuação na a sociedade. É por este motivo que a motivação é fundamental nas empresas, simplesmente porque ela vem de encontro a essas necessidades. Portanto, nada mais fundamental atualmente para uma empresa moderna, e que está voltada para uma visão do futuro, de que sua equipe esteja otimista e equilibrada.

Além do mais, ser dinâmica, prestativa e bem estruturada são características típicas de uma empresa motivada e otimista que certamente não somente está preparada para qualquer crise de mercado como também possui condições plenas de realizar bons serviços e estar cada vez mais em desenvolvimento, (DAVEL e VERGARA, 2001).

#### **4.1 A Hierarquia das necessidades de Maslow**

Apesar de parecer fácil, motivar as pessoas é uma tarefa difícil, pois, depende inteiramente da força e vontade interior do indivíduo. Maslow (1954), estruturou conceitualmente o estudo da motivação humana.

Maslow, mediante sua Teoria da Hierarquia das Necessidades Básicas, estabeleceu que o ser humano traz dentro de si cinco categorias hierarquizadas de necessidades, (CHIAVENATO, 1995).

A hierarquia de necessidades de Maslow é uma divisão hierárquica proposta por Abraham Maslow, em que as necessidades de nível mais baixo, devem ser satisfeitas antes daquelas que estejam em nível mais alto.

Segundo o autor, cada indivíduo deve “escalar” uma hierarquia de necessidades para atingir a sua auto-realização.

Este autor define um conjunto de cinco necessidades descrito numa pirâmide.

- **Necessidades Fisiológicas**

As necessidades fisiológicas são as mais primitivas e as primeiras a serem atendidas. Elas representam as coisas que o seu corpo precisa para funcionar, como oxigênio, água, comida, sono, sexo, entre outras.

- **Necessidades de Segurança**

As necessidades de segurança estão relacionadas à sensação de estar fora de perigo. Está ligada à proteção do eu, à estabilidade e às garantias, como por exemplo, ter um emprego estável, um plano de saúde ou um seguro de vida.

- **Necessidades Sociais**

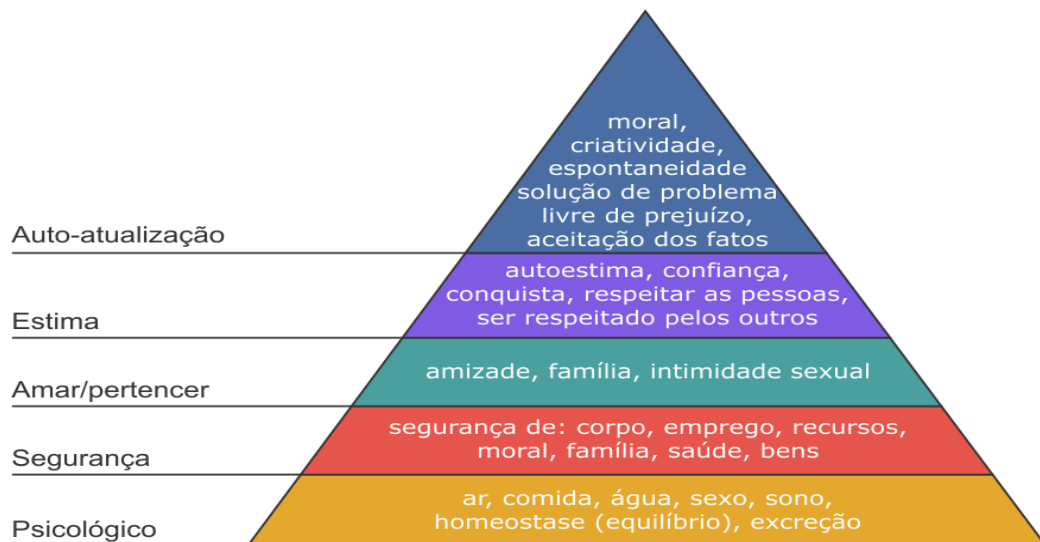
As necessidades sociais são o nível mais alto das e representam a necessidade humana de interagir com outros humanos. São necessidades como ter amigos, compartilhar a própria intimidade, trocar carinho, entre outras.

- **Necessidades de Estima**

As necessidades de estima estão relacionadas a sentir-se bem consigo mesmo. O indivíduo necessidade do também do reconhecimento das suas qualidades pelos outros, bem como ter o respeito dos grupos dos quais faz parte.

- **Necessidades de Autorrealização**

Estas são as últimas necessidades da hierarquia da pirâmide. Maslow acreditava que poucos indivíduos, cerca de um em cada grupo de cem, conseguiam se autorrealizar. Para ele, o indivíduo autorrealizado é aquele que alcança a plenitude consigo mesmo e com o mundo, e então se dedica a buscar crescimento pessoal e a realizar seus objetivos de vida.



**Figura 2** – Pirâmide da Hierarquia das Necessidades. **Fonte:**

<[http://PT.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Hierarquia\\_das\\_necessidades\\_de\\_Maslow.svg](http://PT.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Hierarquia_das_necessidades_de_Maslow.svg)>

## 5 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente trabalho compreendeu uma pesquisa exploratória descritiva, iniciada no mês de agosto de 2015, que foi fundamentada no referencial teórico e bibliográfico, através de uma revisão de literaturas, assim como da mídia eletrônica, sobre conteúdos pertinentes ao tema proposto, no intuito do seu estudo e compreensão.

O método de abordagem da presente investigação foi realizado através de uma pesquisa de campo, com observador à distância, tendo como ferramenta, o indicador sistêmico de medição social denominado Felicidade Interna Bruta - FIB.

O universo escolhido para a presente pesquisa foi Comando Operacional de Bombeiros Metropolitano, e o público-alvo foi seu efetivo de funcionários, e aqueles que desempenham o serviço administrativo do QCGBM.

Foi então aplicado um questionário quanti-qualitativo, formatado e elaborado pela Seguradora Icatu Hartford, contendo 32 perguntas fechadas, onde foram acrescentadas pelo autor, perguntas sobre idade, sexo, estado civil e tempo de serviço militar, sem que houvesse a identificação nominal do respondedor, no intuito de efetuar a medição da Felicidade Interna Bruta deste contingente.

Para análise e coleta de dados foram extraídos três indicadores distintos, constantes no questionário da FIB, mediante enquete realizada junto aos 43 alunos do CAESP/2015, conjuntamente à participação do Professor-Orientador, onde cada entrevistado escolheu três referências, conforme seu entendimento quanto à importância e prioridade, nas suas respectivas visões de gestores e profissionais da Segurança Pública, sendo ainda apresentado um gráfico geral contendo a medição da FIB sobre o universo delimitado.

A finalidade deste trabalho foi estudar a aplicabilidade desta ferramenta de auxílio à gestão, efetuando a medição da felicidade interna bruta dos funcionários deste respectivo ambiente.

Como finalidade experimental buscou-se medir e apresentar graficamente o índice da Felicidade Interna Bruta do efetivo do COB/M, elencando ainda outros três indicadores sociais constantes no questionário elaborado e formatado pela Icatu Hertford, mediante a realização de uma enquete, em virtude da necessidade de delimitação, onde foram escolhidos os indicadores mais cotados, bem como a proposição de ampliação da pesquisa para toda o CBMAL, visando auxiliar e otimizar a governança corporativa.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa se classifica em descritiva quanto aos objetivos, com a realização da pesquisa de campo, através do método de questionário, utilizando-se de um modelo quali-quantitativo para a obtenção da coleta de dados concernente a medição da FIB no universo delimitado para a pesquisa, bem como para facilitar a compreensão sobre o uso da ferramenta FIB e da análise de seus indicadores e respectivas variáveis.

No intuito de obtermos os dados complementares para a conclusão dos estudos da presente pesquisa, foram distribuídos questionário a 138 colaboradores, onde todos foram corretamente respondidos, possibilitando uma análise integral sobre o universo de pesquisa.

Os documentos foram idênticos, contendo 32 questões fechadas, sendo ainda acrescentadas perguntas relacionadas à idade, sexo, estado civil e tempo de serviço dos entrevistados, não sendo exigida a identificação nominal dos mesmos.

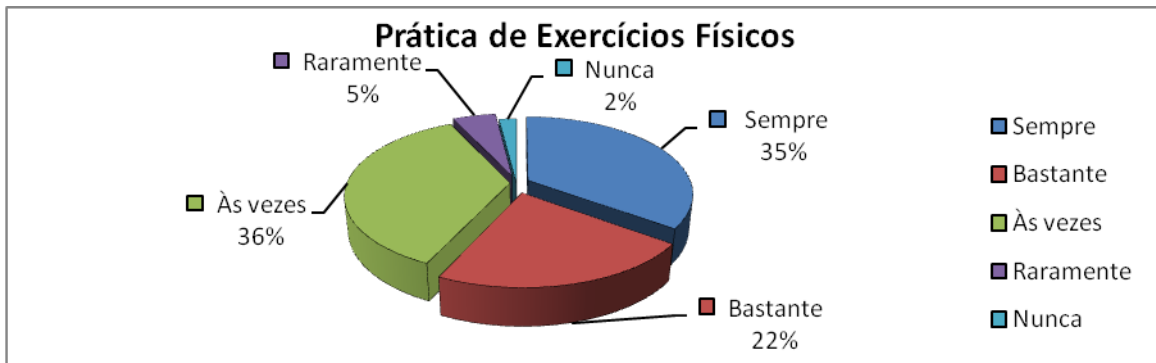
Foram realizadas duas análises sistêmicas. A primeira teve abrangência sobre os três indicadores distintos, escolhidos através do critério da cotação, em virtude da realização de uma enquete junto aos integrantes do CAESP/2015 e ao Professor-orientador, selecionando-se os três mais cotados.

A segunda refere-se à medição geral da FIB no COB/M e ao universo pesquisado e não pesquisado, concernente ao CBMAL.

Objetivou-se um maior grau de acerto quanto aos índices do universo pesquisado, descrevendo percentuais, frequências e pontuações correlacionadas aos seus indicadores e suas respectivas variáveis.

No intuito de consolidar a presente pesquisa, visando à facilitação dos estudos, bem como facilitar sua compreensão, descreve-se, sequencialmente, resultado da abordagem e coleta de dados sobre o universo da pesquisa.

Suas respectivas ilustrações e amostras foram oportunizadas conforme a realização de uma pesquisa de campo, anteriormente mencionada, onde constam os referentes dados coletados, visando facilitar sua complementação e compreensão.

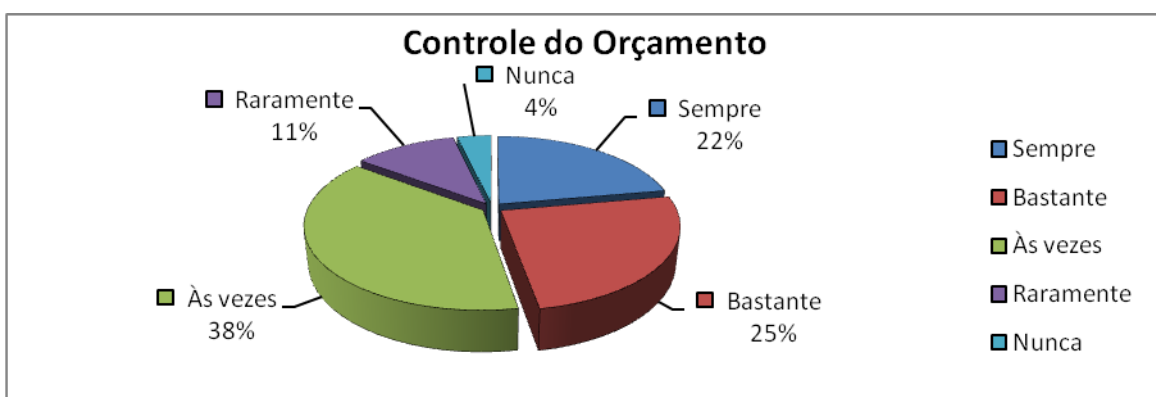


**Gráfico 1** – Prática de Exercícios Físicos – COB/M – 2015 – Indicador FIB Nº 1. **Fonte:** o autor

Nos dados acima apresentados, referentes ao indicador de Número 1 do Questionário FIB – Prática de exercícios físicos, a amostra revelou que, 35% referem-se ao Fator Sempre; 22% ao Fator Bastante; 36% ao Fator Às vezes; 5% ao Fator Raramente e apenas 1% ao Fator Nunca.

Observa-se que, somadas as três últimas variáveis, temos quase a metade do universo pesquisado descumprindo efetivamente o que trata este indicador. O que pode indicar a necessidade de ampliação da análise e diagnóstico, podendo resultar numa possível intervenção dos setores competentes, uma vez que o condicionamento físico do Bombeiro Militar é condição imprescindível para o desempenho de sua missão precípua.

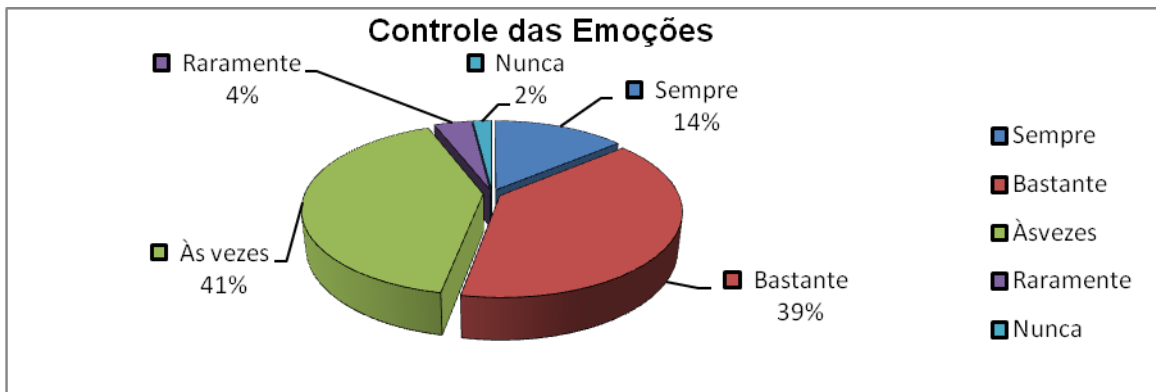
Portanto, se faz pertinente uma breve ação, no sentido de planejar para o ano vindouro a correção, acompanhamento e controle desta fraqueza, no intuito de sua mitigação, visando à promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida, prevenindo as diversas doenças e seus efeitos, oportunizando a obtenção de resultados positivos aos recursos humanos e à prestação do serviço ao cliente.



**Gráfico 2** – Controle do Orçamento – COB/M – 2015 – Indicador FIB Nº 10. **Fonte:** o autor

Na amostra acima, referente ao Indicador N° 10 – Controle sobre o orçamento observa-se que 22% correspondem ao Fator Sempre; 25% ao Fator Bastante; 38% ao Fator Às vezes; enquanto que referentes aos Fatores Raramente e Nunca, a amostragem indicou 11% e 4% respectivamente.

A problemática neste indicador revela considerável desequilíbrio, onde a soma das variáveis: Às vezes, Raramente e Nunca, mostra o índice de 53%. Mais da metade dos abordados apresenta dificuldade quanto ao controle de seu respectivo orçamento. Propõe-se então a aplicação de um programa de educação financeira familiar.



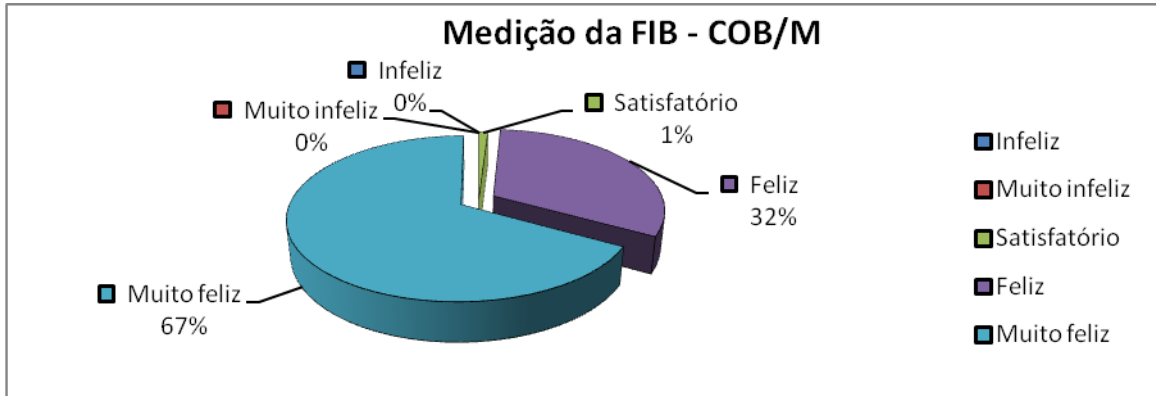
**Gráfico 3** – Controle das Emoções – COB/M – 2015 – Indicador FIB N° 19. **Fonte:** o autor

Analisando a coleta de dados acima, referente ao Indicador de Número 19 – Controle das emoções, somando as variáveis, Sempre e Bastante, verifica-se que de 53% dos indivíduos pesquisados afirmaram ter controle emocional.

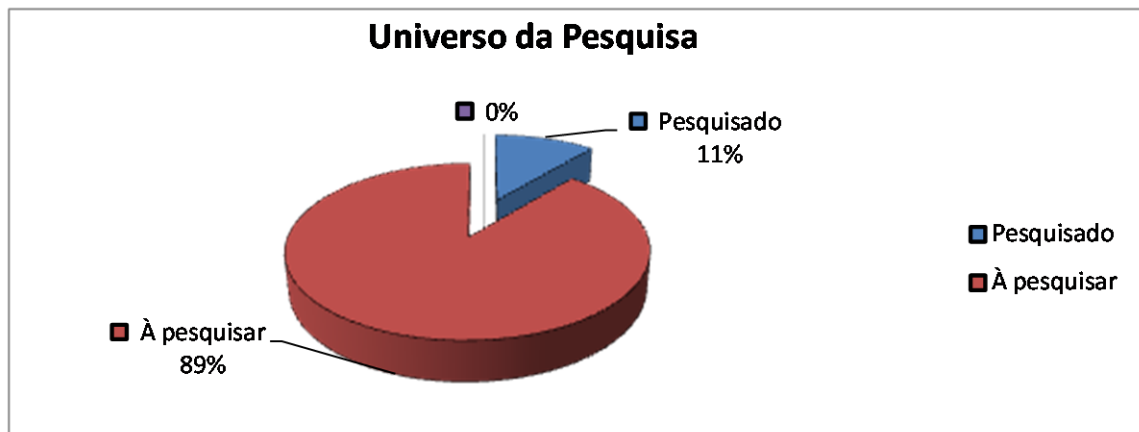
Entretanto, somando as demais variáveis, obtemos o percentual de 47%, ou seja, a metade respondeu não controlar efetivamente as suas emoções.

Mais uma vez se acende o sinal de alerta, haja vista tratar-se de outro importante indicador, considerando a atividade fim deste agente da segurança pública, ressaltando que a pesquisa foi realizada em ambiente e situação de normalidade.

Deve-se considerar então a hipótese dessa mesma amostragem num universo maior, haja vista o tipo de atividade-fim destes profissionais.



**Gráfico 4** – Medição da FIB – COB/M – 2015. **Fonte:** o autor



**Gráfico 5** – Universo da Pesquisa – CBMAL – 2015. **Fonte:** o autor

Conforme os dados acima apresentados nos gráficos 4 e 5, os dados coletados revelam que 67% do efetivo respectivo ao COB/M, somados ao de colaboradores pertencentes ao QCGBM encontra-se Muito Feliz; 32% se mostra Feliz e 1% se apresenta como Satisfatório, não havendo registro de indivíduos Infelizes ou Muito infelizes.

Entretanto, vale ressaltar que, apenas 11% do contingente total do CBMAL foram abordados com a presente pesquisa, ficando uma lacuna de 89% deste efetivo sem a devida abordagem, o que diz respeito a 1.170 bombeiros militares; um efetivo considerável.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados do presente estudo revela a existência de números significativos no que cerne aos diversos aspectos e fatores biopsicossociais relacionados ao universo de pesquisa.

Apesar de alguns indicadores mostrarem aspectos positivos, como por exemplo, a Medição Geral da Felicidade Interna Bruta, onde se constata a existência de 67% de indivíduos Muito Felizes e de 44% Felizes, há também a existência de indivíduos que atingiram o Fator satisfatório, ficando a uma margem próxima do índice relativo à variável Infeliz, o que pode e deve indicar uma situação de alerta.

Vale ressaltar que diante do grau de importância e relevância dos fatores e variáveis presentes nos 32 indicadores sistêmicos da ferramenta FIB pesquisados neste estudo, bem como de suas correlações com o processo de gestão organizacional e seus recursos humanos, molas-mestras de toda e qualquer organização.

Mostra-se então necessária, uma reflexão, intervenção e acompanhamento destas amostras, bem como a ampliação da metodologia desta ferramenta para todo o CBMAL, haja vista a detecção de alguns desequilíbrios e discrepâncias, a exemplo dos indicadores N°10 e N°12 os quais, possuem uma relação bastante estreita, assim como de diversos outros, conforme arquivo físico em posse do autor.

Algumas amostras indicaram baixas pontuações, as quais se podem considerar como alertas e/ou risco iminente, conforme descrito anteriormente, uma vez que podem ou estejam gerando prejuízos num todo ou boa parte da organização, impedindo a sinergia e a omeostase do processo. Deve-se atribuir às mesmas um estudo mais aprofundado e ampliado, evidenciando-se a necessidade de uma abordagem técnica com certa brevidade.

Portanto, diante do estudo realizado, acredita-se na importância desta ferramenta de auxílio à gestão organizacional, onde defendemos sua ampliação a toda a corporação, no sentido de colaboração com o planejamento estratégico, no intuito de customizarmos e otimizarmos o processo organizacional, no intuito de mitigarmos as fraquezas e ameaças, desenvolvendo as forças e oportunidades.

Neste contexto faz-se importante e oportuno fomentar o zelo e a assistência às necessidades, motivação e satisfação dos recursos humanos, melhorando sua qualidade de vida e seu bem-estar, trabalhando políticas motivacionais e de

reconhecimento, promovendo mais saúde, interação, comunicação e harmonia no ambiente laboral, desenvolvendo o consequente aumento do rendimento dos colaboradores, ocasionando a natural e decorrente melhoria da prestação de serviço ao nosso cliente.

Finalizando a presente pesquisa, observa-se que a ferramenta FIB mostrou-se muito promissora para a organização e que certamente poderá contribuir no Processo de Tomada de Decisões. Entretanto, existem aspectos que necessitam ser refletidos, analisados, discutidos e trabalhados, visando o bem comum.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALAGOAS. Constituição (1989). **Constituição do Estado de Alagoas, de 05 de outubro de 1989**. Dispõe sobre órgãos que compõem a Segurança Pública Estadual e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 7.444, de 28 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Alagoas e dá outras providências.

CBMAL. **Histórico do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas**. Disponível em: <<http://www.cbm.al.gov.br/paginas/view/1/historia>>. Acesso em: 07 set. 2015.

\_\_\_\_\_. **Efetivo do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas**. Pesquisa realizada pelo Autor em comunicação com a Diretoria de Recursos Humanos do CBMAL, 2015.

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Nº 01 – Subcomando Geral, de 21 de janeiro de 2013**. Dispõe sobre item 4.1.4 da Diretriz Operacional de Bombeiro Nº 03 (Do Posto de Bombeiros Militar), instituindo os Posto de Bombeiros Ativos do CBMAL e fixando suas áreas de atuação, 2013.

\_\_\_\_\_. **Organograma do CBMAL**. Disponível em: <<http://intranet.cbm.al.gov.br/>> Acesso em 01 set 2015.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1995.

DAVEL, E; VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas e Subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

FERREIRA, A. B. de H. **O Dicionário da Língua Portuguesa. Pesquisa sobre o Substantivo Felicidade**. 7. ed. Curitiba: Positivo, 2008.

FRASER, T. M. **Human stress, work and job satisfaction: a critical approach**. German: International Labour Office, 1983.

FUNDAÇÃO NACIONAL DE QUALIDADE. **Critérios de Excelência: o estado da arte da gestão da qualidade total**. São Paulo, 1995.

GORTER, R. C.; ALBRECHT, G.; HOOGSTRATEN, J.; EIJKMAN, MAJ. **Measuring work stress among dutch dentist's**. Int Dent J. v. 48. n. 3, p. 144-52, 1999.

HERZBERG, F. (1959). **The Motivation-hygiene theory**. In: **Work and the nature of man**. 4th Ed. Cleveland: World Publishing.

KAPLAN, H. I. SADOCK, B. I.; GREBB, J. A. **Compêndio de psiquiatria: ciências do comportamento**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

KONDO, Y. **Motivação Humana**. São Paulo: gente, 1995.

LOCKE, E. A. **The nature and causes of job satisfaction**. In: M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally, 1976.

LOGAN, H. L. MULLER, P. J.; BERST, M. R.; YEANEY, D. W. **Contributors to dentist's job satisfaction and quality of life**. *J Am Coll Dent.*, v. 64, n. 4, p. 39-43, 1997.

MARTINS, M. C. F. **Satisfação no trabalho: elaboração de instrumento e variáveis que afetam a satisfação**. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, 1999.

MASLOW, A. **Motivation and personality**. 2 ed. New York, Haper & Row Publishers, 1954.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. Rio de Janeiro: José Olympio. 2001.

NICOLIELO, J.; BASTOS, J. R. M. **Satisfação profissional do cirurgião dentista conforme o tempo de formado**. *Bauru*, v. 10, n. 2, p. 699-740, 2002.

PESQUISA. Mídia Eletrônica. **Conceitos e teorias sobre a Felicidade Interna Bruta**. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Felicidade\\_Interna\\_Bruta](https://pt.wikipedia.org/wiki/Felicidade_Interna_Bruta)> Acesso em 07 out 2015.

\_\_\_\_\_. Mídia Eletrônica. **A felicidade na Psicologia e na Filosofia**. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/felicidade/>> Acesso em 07 out 2015.

SILVA, R. O. da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira, 2001.

STURION, W. **A qualidade de vida dos tempos modernos**. *Banas Qualidade*, ano XI, n. 118, 2002.

## ANEXO A

**QUESTIONÁRIO DA FELICIDADE INTERNA BRUTA APLICADO NO  
COMANDO OPERACIONAL DE BOMBEIROS METROPOLITANO - CBMAL**



## Teste a sua Felicidade Interna Bruta

Com que frequência você...

<p><b>1 - Pratica exercícios físicos?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>2 - Alimenta-se bem?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>3 - Tem boa saúde?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>4 - Considera-se bem remunerado?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>5 - Gosta do trabalho que faz?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>6 - Dorme bem?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p>	<p><b>7 - Está satisfeito com sua aparência?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>8 - Acorda bem disposto?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>9 - Tem uma vida confortável?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>10 - Controla seu orçamento?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>11 - Volta para casa com a sensação de dever cumprido?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>12 - Consegue poupar?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p>	<p><b>13 - Traça objetivos para o futuro?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>14 - Costuma alcançar as metas estipuladas?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>15 - É reconhecido por suas qualidades?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>16 - Compra as coisas que deseja?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>17 - Vê o lado positivo das coisas?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>18 - Aprende com seus erros?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p>	<p><b>19 - Sabe lidar com suas emoções?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>20 - Administra bem o tempo?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>21 - Costuma valorizar as coisas simples da vida?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>22 - Aproveita as oportunidades que lhe são apresentadas?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>23 - Sabe equilibrar vida profissional com vida pessoal?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>24 - Está satisfeito com sua relação afetiva?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>25 - Compartilha conhecimento?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p>	<p><b>26 - Encontra amigos/família com frequência?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>27 - Orgulha-se do caminho que traçou até agora?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>28 - Ajuda a comunidade?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>29 - Exerce seus direitos e deveres?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>30 - Costuma ter contato com a natureza?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>31 - Respeita as diferenças?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p> <p><b>32 - Reflete a preocupação com o futuro do planeta em atitudes do cotidiano?</b>  <input type="checkbox"/> (a) Nunca  <input type="checkbox"/> (b) Raramente  <input type="checkbox"/> (c) Às vezes  <input type="checkbox"/> (d) Bastante  <input type="checkbox"/> (e) Sempre</p>
--	---	--	---	---

Fonte: Ikatu Hartford

**RESULTADO**

**A - 0 ponto**  
**B - 1 ponto**  
**C - 2 pontos**  
**D - 3 pontos**  
**E - 4 pontos**

**0 - 20 Muito infeliz**  
**20 - 40 Infeliz**  
**40 - 60 Satisfatório**  
**60 - 80 Feliz**  
**80 - 128 Muito feliz**