

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann  
(Organizadores)



# Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann  
(Organizadores)



# Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora  
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
Diagramação: Lorena Prestes  
Edição de Arte: Lorena Prestes  
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
A238	Administração, empreendedorismo e inovação 6 [recurso eletrônico] / Organizadores João Dallamuta, Luiz César de Oliveira, Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo e Inovação; v. 6)  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-775-8 DOI 10.22533/at.ed.758191111  1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações tecnológicas. I. Dallamuta, João. II. Oliveira, Luiz César de. III. Holzmann, Henrique Ajuz. IV. Série.  CDD 658.421
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

Esta obra é composta por pesquisas realizadas por professores de cursos de gestão. Optamos por uma abordagem multidisciplinar por acreditarmos que esta é a realidade da pesquisa em nossos dias.

Optamos pela separação em áreas amplas de conhecimento. No volume 1, trabalhos com uma abordagem empreendedora. No volume 2, trabalhos com vertentes em comportamento do consumidor e mercados. E no volume 3 uma abordagem gerencial ampla.

A realidade é que não se consegue mais compartimentar áreas do conhecimento dentro de fronteiras rígidas, com a mesma facilidade do passado recente. Se isto é um desafio para trabalhos de natureza mais burocrática como métricas de produtividade e indexação de pesquisa, para os profissionais modernos está mescla é bem-vinda, porque os desafios da multidisciplinariedade estão presentes no mercado e começam a ecoar no ambiente mais ortodoxo da academia.

Aos autores e editores, nosso agradecimento pela oportunidade de organização da obra, críticas e sugestões são sempre bem-vindas.

Boa leitura

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
REGIME DIFERENCIADO DE CONTRATAÇÕES: AVALIAÇÃO DO GANHO DE EFICIÊNCIA EM OBRAS DE INFRAESTRUTURA	
Pedro Henrique Pena Pereira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911111</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>15</b>
CONTABILIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO	
Ana Paula Klein	
Caciane Tainara Bloch	
Fabiane Luísa Zwick	
Diego Leonardo Wietholter	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911112</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>25</b>
O FEEDBACK COMO FERRAMENTA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	
Marcelo Nunes da Silva	
Maria Aparecida Canale Balduino	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911113</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>36</b>
ASPECTOS RELEVANTES PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	
Roberto Medeiros da Fonsêca Cavalcante	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911114</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>47</b>
BENEFÍCIOS RELACIONADOS COM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	
Wagner Igarashi	
Flávia Mayara Segate	
Deisy Cristina Corrêa Igarashi	
Lilian Moreira de Alvarenga Assolari	
Solange Pimentel	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911115</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>60</b>
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	
Hevelynn Franco Martins	
Dirson Leite Lima Júnior	
Sérgio Henrique Ferreira Martins	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911116</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>72</b>
GESTÃO & GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE LEAN INFORMATION TECHNOLOGY PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS	
Jefferson Soares dos Santos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911117</b>	

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>90</b>
IMPLEMENTATION OF SCENARIO PROSPECTING METHODS IN ECOLOGICAL FOOTPRINT INDICATORS FOR THE IDENTIFICATION OF AN ENVIRONMENTAL BALANCE IN THE PRODUCTION AND GLOBAL CONSUMPTION OF BEEF	
Regina da Silva de Camargo Barros	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911118</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>106</b>
LOGÍSTICA DE TUBOS DE REVESTIMENTO E COMPLETAÇÃO NO MERCADO OFFSHORE UTILIZANDO A METODOLOGIA DMAIC PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS: UM ESTUDO DE CASO	
Junnia Fidalgo Barbosa Otacílio José Moreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911119</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>119</b>
O IMPACTO DO REGISTRO CONTÁBIL NA PROMOÇÃO DA REPUTAÇÃO E RECIPROCIDADE	
Anderson José Freitas de Cerqueira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111110</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>132</b>
INTEGRAÇÃO INTERNA E EXTERNA E A CAPACIDADE DE ABSORÇÃO COMO DETERMINANTES DO DESEMPENHO OPERACIONAL	
Adriana dos Santos Litvay	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111111</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>146</b>
PERDENDO ALTITUDE: ASCENSÃO E DECLÍNIO DA INFRAERO	
Elaine Arantes Omar Daniel Martins Netto Jorge Miguel dos Reis Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111112</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>166</b>
ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS: UMA APLICAÇÃO NO POLO INDUSTRIAL DE MANAUS (PIM)	
Afonso Fonseca Fernandes Américo Matsuo Minori Raimundo Nonato de Souza Morais	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111113</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>179</b>
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO MARANHÃO (IFMA) CAMPUS PRESIDENTE DUTRA	
Deivid Pereira Ribeiro Francisco Kenedy Quinderé Aquino Ítalo Anderson dos Santos Araújo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111114</b>	

<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>194</b>
AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS GASTOS DO INSTITUTO FEDERAL DE DO NORTE DE MINAS GERAIS – IFNMG	
Gabriela Matos Miranda de Figueiredo Adriano Leal Bruni	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111115</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>206</b>
GOVERNANÇA EM REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS: RIGIDEZ E CONTROLE, OU FLEXIBILIDADE E COESÃO?	
Anne Carolina Tonon Seneme Casarin Miguel Eugenio Minuzzi Vilanova Ernesto Michelangelo Giglio	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111116</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>225</b>
“TIPO SOCIETÁRIO COOPERATIVA”	
Aramis Moutinho Junior	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111117</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>238</b>
PROPOSTA DE MODELO DE AUDITORIA OPERACIONAL PARTICIPATIVA PARA O TCE/SC	
Thais Schmitz Serpa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111118</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>258</b>
POLÍTICAS PÚBLICAS E PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	
Elvis de Assis Amaral	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111119</b>	
<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>275</b>
A PERCEPÇÃO ENTRE O REAL E O IDEAL DOS FATORES DA CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DAS TRÊS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL NA REGIÃO DE FRONTEIRA DO BRASIL	
Eliane Rodrigues do Carmo Sandra Maria Coltre	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111120</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>289</b>
CONTROLE INTERNO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO NORTE DE MINAS GERAIS (IFNMG)	
Rui Martins da Rocha Sônia Maria da Silva Gomes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111121</b>	



**CAPÍTULO 22 ..... 302**

**TEORIA DA AGÊNCIA E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL:  
UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRA BRASILEIRAS**

Valdir Recalde de Oliveira  
Juliano Lima Soares

**DOI 10.22533/at.ed.75819111122**

**CAPÍTULO 23 ..... 324**

**POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO:  
ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PRIVADO**

Pedro Eduardo da Silva Castelsoni  
Zélia Miranda Kilimnik  
Kelly de Moraes

**DOI 10.22533/at.ed.75819111123**

**CAPÍTULO 24 ..... 336**

**ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS  
FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR**

Mariangela Catelani Souza  
Elizângela Cristina Begido Caldeira  
Bruna Grassetti Fonseca  
Carlos Alípio Caldeira  
Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa  
Anderson G. Penachiotti  
Fausto Rangel Castilho Padilha  
Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi  
Humberto Cecconi  
Ana Paula Garrido de Queiroga  
Tulio do Amaral Pessoa  
Felipe Fonseca dos Santos Marques

**DOI 10.22533/at.ed.75819111124**

**CAPÍTULO 25 ..... 347**

**DETERMINANTES DO *RATING* DE CRÉDITO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS  
EM PAÍSES EMERGENTES E NÃO-EMERGENTES**

Joao Tupinambá Gomes Neto  
José Alves Dantas  
Jorge Katsumi Niyama

**DOI 10.22533/at.ed.75819111125**

**CAPÍTULO 26 ..... 368**

**COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO SUPORTE COMO  
ANTECEDENTE E DA CIDADANIA COMO CONSEQUENTE**

Márcia Baima Taleires de Vasconcelos  
Ana Paula Moreno Pinho

**DOI 10.22533/at.ed.75819111126**

**CAPÍTULO 27 ..... 381**

**PERCEPÇÕES DE MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS QUANTO À UTILIDADE  
DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS**

Deisy Cristina Corrêa Igarashi

Solange Pimentel  
Wagner Igarashi  
Flávia Mayara Segate

**DOI 10.22533/at.ed.75819111127**

**CAPÍTULO 28 ..... 395**

**O COMPORTAMENTO DO INVESTIDOR NO MERCADO FINANCEIRO**

Luiz Valdeci Primolan  
Gildo de Souza Biserra  
Larissa Santos Gomes Silva  
Jéssica Carolina dos Santos  
Harley Viana Nascimento

**DOI 10.22533/at.ed.75819111128**

**CAPÍTULO 29 ..... 407**

**OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO DO ARRANJO PRODUTIVO LOCAL DA PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**

Simone Cristina Silva Moraes

**DOI 10.22533/at.ed.75819111129**

**CAPÍTULO 30 ..... 420**

**OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DE EMPRESAS PREJUDICAM AS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS**

Jean Gleyson Farias Martins  
Jizabely De Araujo Atanasio Martins  
Rodrigo José Guerra Leone  
César Ricardo Maia De Vasconcelos  
Rossana Medeiros Ataíde Sampaio  
Ricardo Vitor Fernandes Da Silva

**DOI 10.22533/at.ed.75819111130**

**SOBRE OS ORGANIZADORES..... 439**

**ÍNDICE REMISSIVO ..... 440**

## POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PRIVADO

### **Pedro Eduardo da Silva Castelsoni**

FUMEC - Universidade FUMEC – Prog. de Mestr.  
e Dout. em Admin da FACE  
Belo Horizonte – MG

### **Zélia Miranda Kilimnik**

FUMEC - Universidade FUMEC – Prog. de Mestr.  
e Dout. em Admin da FACE  
Belo Horizonte – MG

### **Kelly de Moraes**

Unihorizontes - Centro Universitário Unihorizontes  
- Curso de Mestr. Acadêmico em Administração  
Belo Horizonte – MG

**RESUMO:** Em meio à competitividade e elevado nível de exigência no contexto empresarial, são crescentes os níveis de pressão no trabalho, demandando políticas de gestão de pessoas que possam atuar no sentido de amenizar esses problemas. Visando analisar a percepção quanto às políticas de gestão de pessoas e quanto aos fatores de pressão, foi realizado um estudo com 354 profissionais técnicos e administrativos da área assistencial e de enfermagem de um hospital de Belo Horizonte, utilizando as escalas de Percepção de Gestão de Pessoas e de Fatores de Pressão desenvolvidas, respectivamente por Demo (2008) e de Cooper, Sloan, Williams (1988). Os resultados mostram que, dentre as políticas de Gestão de Pessoas avaliadas, a dimensão

*Envolvimento* apresentou o menor escore, indicando que a gestão do hospital estudado deveria empreender, em maior intensidade, ações que fomentem o reconhecimento, a participação e a comunicação entre os funcionários. Quanto aos fatores de pressão no trabalho, os respondentes avaliam existir no hospital baixa pressão, relacionada a *Inter-Relacionamentos* e *Papel Gerencial*; moderada pressão, em relação à *Carga de Trabalho*, *Equilíbrio entre vida pessoal e profissional*, *Responsabilidade individual*, *Necessidade de Atualização* e *Ambiente/clima organizacional* e alta pressão, ligada à falta de *Possibilidade de Crescimento Profissional*.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de pessoas; Pressão no Trabalho; Hospital;

### PEOPLE MANAGEMENT POLICIES AND WORK PRESSURE FACTORS: CASE STUDY IN A PRIVATE HOSPITAL

**ABSTRACT:** In the midst of competitiveness and high level of demand in the business context, the levels of pressure at work are increasing, demanding people management policies that can act to alleviate these problems. Aiming to analyze the perception of people management policies and pressure factors, a study was conducted with 354 technical and administrative professionals in the care and nursing area of

a hospital in Belo Horizonte, using the People Management Perception scales. and Pressure Factors developed respectively by Demo (2008) and Cooper, Sloan, Williams (1988). The results show that, among the People Management policies evaluated, the Involvement dimension had the lowest score, indicating that the management of the studied hospital should undertake, in greater intensity, actions that promote recognition, participation and communication among employees. Regarding the pressure factors at work, the respondents evaluate the existence of low pressure in the hospital, related to Interrelationships and Managerial Role; moderate pressure in relation to Workload, Balance between personal and professional life, Individual Responsibility, Need for Updating and Organizational Environment / Climate and high pressure, linked to the lack of Possibility of Professional Growth.

**KEYWORDS:** People management; Pressure at work; Hospital;

## 1 | INTRODUÇÃO

Frequentemente, no ambiente de trabalho, sofremos pressões ocasionadas por vários fatores. Podemos observar que na medida em que os anos passam, o mercado de trabalho, em todas as áreas, torna-se cada vez mais competitivo, dinâmico, exigindo mais dos profissionais, conforme pesquisa apresentada pelo Ministério da Saúde do Brasil (2001) e pela Coordenação Geral de Saúde do Trabalhador (2014).

Segundo o Ministério da Saúde do Brasil/ Organização Pan-Americana (2001), o trabalho tem se intensificado devido à ocorrência de novas tecnologias e metodologias gerenciais, gerando adoecimento e sofrimento dos trabalhadores.

Os trabalhadores da área da saúde compõem uma camada de profissionais que, além de ser numerosa, é também diversificada. Esses profissionais estão inseridos em um sistema que sofre constante pressão de órgãos reguladores da saúde, da comunidade e dos próprios pacientes. De fato, é necessário prestar um serviço de boa qualidade e humanizar o atendimento aos clientes, mas para isto é necessária uma atenção especial à saúde física e mental desses trabalhadores (MAURO et al., 2010).

O elevado grau de complexidade das atividades desempenhadas, as grandes responsabilidades que são colocadas nos profissionais da saúde, a necessidade de se obter o dever de ter conhecimento técnico e científico, tudo isso contribui para ocorrência de alterações psíquicas no profissional que, por sua vez, tem prejudicado o seu desempenho profissional. Mauro *et al.* (2010) relatam que, na maioria das vezes é o contrato que define as condições de trabalho, compreendendo a carga horária, a jornada, as atividades, a remuneração e outros aspectos que, nem sempre condizem com a função realizada, contribuindo ainda mais para a pressão no trabalho. Nos hospitais, o trabalho tem sido sinônimo de sobrecarga. E a sobrecarga de trabalho pode interferir na qualidade de vida de seus trabalhadores (MONTEIRO; BENATTI; RODRIGUES, 2009).

## 2 | REFERENCIAL TEÓRICO

Essa seção trata da revisão teórica que deu suporte a esta pesquisa. Para fins de fundamentação à investigação proposta neste trabalho faz-se uma apresentação dos conceitos teóricos sobre gestão de pessoas e fatores de pressão no trabalho.

### 2.1 Gestão de pessoas

De acordo com os estudos realizados, podemos compreender a gestão de pessoas (GP) como sendo um sistema composto por uma série de ações estratégicas e políticas, tendo como objetivo o desenvolvimento eficiente de processos organizacionais, bem como a vantagem competitiva das empresas por meio da influência comportamental de seus funcionários (RUBINO, 2010; WOOD Jr., TONELLI e COOKE, 2011; DEMO, 2010).

Para Rubino (2010), a moderna Gestão de Pessoas tem como foco o desenvolvimento e a valorização dos colaboradores, já que esses são os principais responsáveis pelo alcance das metas organizacionais e também para produção do conhecimento e aprendizagem organizacional.

Segundo Sarsur (2001), a partir do momento em que a empresa adota políticas e ações para atração e manutenção de pessoas capacitadas, desperta interesse de profissionais que buscam melhores oportunidades.

Ainda segundo Rubino (2010), é possível encontrar na literatura nomenclaturas variadas acerca de Política de Gestão de Pessoas. Como exemplo, temos Políticas de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas, Atividade e Sistema de Recursos Humanos, Funções de Recursos Humanos. Contudo, e de certa maneira, todas as políticas verificadas tendem para as quatro principais estudadas por Demo (2010), a saber: *Envolvimento, Treinamento, Desenvolvimento e Educação, Condições de Trabalho e Recompensas*. Essas dimensões são contempladas na escala elaborada por essa autora, apresentada no tópico de Procedimentos Metodológicos.

### 2.2 Pressão no trabalho

Os principais fatores de pressão que afetam o indivíduo no trabalho estão ligados à urgência com que as atividades são impostas e à má administração do tempo, vinculadas a uma série de exigências. Instrumentos, que cada vez são mais aprimorados visando o aumento da produtividade do trabalhador, têm favorecido a organização (COUTO, 1987).

Sempre que as necessidades básicas não forem satisfeitas e sempre que houver falta de reconhecimento, mudanças ou instabilidade, os funcionários experimentarão frustração. Sempre que houver frustração, dentro de uma organização, haverá, portanto, uma potencial pressão (ARROBA; KIM, 1988).

Cooper; Sloan; Williams (1988), após a realização de diversos estudos,

identificaram oito fatores considerados recorrentes no que diz respeito à pressão no trabalho, a saber: *papel organizacional, relacionamento interpessoal, carreira, clima, interface casa/trabalho, trabalho em si.*

### 3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Diante do objetivo proposto de identificar a percepção quanto a políticas de Gestão de Pessoas e os fatores de pressão no trabalho, foi realizada uma pesquisa com profissionais de vários setores de um hospital privado. Para análise desses fatores foram aplicadas duas escalas, sendo uma sobre percepção de políticas de gestão de pessoas e outra sobre fatores de pressão no trabalho, ambas devidamente validadas pelos autores.

É importante que estudos de caso busquem um histórico de outras pesquisas assim como defende Harzing (2016). Atendendo a esse quesito, para uma melhor fundamentação do estudo, foram levantadas algumas pesquisas já realizadas por outros autores e de outras bases de dados como SPELL, SCIELO e CAPES, cujos resultados serão comparados com os achados do presente estudo.

Segundo Vergara (2014), as pesquisas têm como características dois critérios que se referem aos fins e aos meios. Em relação aos fins, a pesquisa caracteriza-se como descritiva com o intuito de buscar compreender as características que permeiam todo o processo da gestão de pessoas e também da pressão no trabalho. Quanto aos meios, foi realizado um estudo de caso, em um hospital privado, por meio de questionários de autopreenchimento. Esses instrumentos são compostos por questões de múltipla escolha, possibilitando, assim, uma análise de natureza quantitativa dos dados. O universo da pesquisa de campo foi composto pelos funcionários de um hospital da rede privada localizado em Belo Horizonte no estado de Minas Gerais.

Para a coleta de dados foi obtida uma amostragem inicialmente aleatória, constituída por representantes de todos os setores administrativos, bem como das áreas assistenciais do hospital. Esses representantes foram selecionados, primeiramente, com base no número de matrícula sorteada e, na sequência, por sua disponibilidade mediante autorização dos respectivos gestores, passando a amostra a ser definida pelo critério de acessibilidade ou conveniência, o que resultou em 354 funcionários pesquisados.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário eletrônico, disponibilizado na plataforma Google, cujos convites e link foram enviados por e-mail e também por meio de questionários impressos entregues aos funcionários que optaram por essa modalidade de preenchimento.

Foram utilizados dois instrumentos. O primeiro foi a EPPGP – Escala de Percepção de Políticas de Gestão de Pessoas foi desenvolvida e validada por Demo (2008) para aferir a satisfação dos empregados diante das políticas de gestão de pessoas, contendo um total de 24 questões, distribuídas entre suas quatro dimensões

de análise, a saber, *Envolvimento, Treinamento, Desenvolvimento e Educação, Condições de Trabalho e Recompensas*.

Outro instrumento utilizado na pesquisa foi a Escala de Fatores de Pressão no Trabalho que faz parte de um questionário desenvolvido por Cooper, Sloan e Williams (1988), tendo como principal objetivo acessar os vários construtos que estão presentes no complexo processo do estresse ocupacional. Essa escala contém um total de 40 itens agrupados em oito fatores, a saber: *papel organizacional, relacionamento interpessoal, carreira, clima, interface casa/trabalho, trabalho em si*. Baseia-se em um modelo dinâmico que aborda o trabalho de uma forma biopsicossocial, permitindo descrever, analisar e diagnosticar o processo de estresse na organização e propor soluções a serem adotadas (KILIMNIK, 2011).

## 4 | RESULTADOS

### 4.1 Caracterização dos pesquisados

Em relação à faixa etária, um percentual considerável dos respondentes possui de 31 a 35 anos (26,0%). De forma agregada, observa-se que 68,4% da amostra é composta por profissionais com até 35 anos, sugerindo que a mão de obra do hospital pesquisado é predominantemente jovem, suposição essa corroborada pelo fato de a maior parte dos respondentes ser solteira (55,1%). A existência de mão de obra jovem na área da saúde foi reportada por outros estudos que avaliaram, dentre outras questões, a idade dos profissionais que atuam nessa área. Kluthcovsky *et al.* (2007), por exemplo, encontraram idade média de 31,1 anos entre os profissionais de saúde pesquisados; valor próximo daquele observado por Paschoa (2007), qual seja 30,9; por Vasconcelos e Costa-Val (2008), 33 e por Santos e Beresin (2009), 34 anos.

Quanto à função exercida pelo respondente, houve identificação de 79 diferentes cargos. Uma parcela considerável dos pesquisados exerce a função de técnico de enfermagem (11,6%), seguida por auxiliar administrativo (8,2%) e assistente administrativo (7,3%). Observa-se, assim, que a maioria da amostra possui as seguintes características: gênero feminino, idade entre 31 e 35 anos, solteira e exercendo a função de técnico de enfermagem.

### 4.2 Percepção quanto às políticas de gestão de pessoas

Para avaliar a percepção dos pesquisados a respeito da gestão de pessoas, calculou-se um escore ancorado na média das respostas para cada uma das dimensões consideradas. Em seguida, estas foram estudadas, a partir da estatística descritiva, mediante a identificação da média, do desvio padrão, do mínimo e do máximo. Para sua interpretação foi adotado o seguinte critério: quanto maior a concordância, maior a percepção do pesquisado de que aquela dimensão se faz presente na organização. Mesmo procedimento foi realizado para avaliação dos fatores de pressão no trabalho

a serem apresentados na seção 4.2. Os resultados atinentes à gestão de pessoas encontram-se na TAB.1.

Dimensão	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Envolvimento	3,19	0,46	1,25	4,63
Treinamento, desenvolvimento e educação	3,34	0,69	1,00	5,00
Condições de trabalho	3,67	0,51	1,75	5,00
Recompensas	3,50	0,56	1,00	4,75

Tabela 1 – Análise descritiva das dimensões de gestão de pessoas

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Considerando o conjunto das dimensões avaliadas, observa-se que a média ( $X=3,425$ ) alcançou valor moderado em relação à escala adotada (1 a 5 pontos), sendo que o item *Condições de Trabalho* apresentou o escore mais elevado ( $X=3,67$ ). Especificamente, em relação a *Envolvimento*, observa-se que a média ( $M=3,19$ ) apresentou o menor escore em relação às demais. Esse dado indica que, de modo geral, os respondentes, moderadamente, acreditam que o hospital utiliza práticas que voltadas para o reconhecimento, a participação e a comunicação entre os funcionários. Uma análise mais detalhada de cada um dos itens que compõem o fator *Envolvimento*, a partir de Demo (2008), indica, contudo, que o hospital não possui uma política efetiva no que se refere à construção de canais de comunicação que permitam ao trabalhador demonstrar suas capacidades profissionais, a se expressar e dar ideias que contribuam com a solução de problemas organizacionais.

Ainda em referência aos dados constantes na TAB. 1, observa-se que *Envolvimento* alcançou o menor desvio padrão entre as dimensões avaliadas ( $DP=0,46$ ). Esse dado é corroborado pelo fato de que os valores de mínimo (1,25) e de máximo (4,63) encontram-se mais próximos entre si, em relação às demais variáveis, reiterando que a percepção dos pesquisados é mais semelhante em relação a esse aspecto da gestão de pessoas.

Quanto a *Treinamento, Desenvolvimento e Educação*, observa-se que a média alcançou o escore de 3,34, o que indica que os respondentes moderadamente percebem que a organização promove práticas que visem fornecer competências e estímulo a aprendizagem dos colaboradores. A leitura desse resultado, a partir de Demo (2008), indica que a organização realiza medianamente a avaliação constante das prioridades de treinamento, repartindo com os funcionários a responsabilidade pela realização de iniciativas que visem à capacitação, o desenvolvimento na carreira e a empregabilidade. Essa constatação vai parcialmente ao encontro dos achados de Leandro e Branco (2011).

De acordo com Leandro e Branco (2011), as instituições de saúde objetivam a excelência no atendimento, priorizando a aquisição de aparelhos tecnológicos



em detrimento aos investimentos em treinamento e desenvolvimento de seu corpo funcional.

Ainda em referência aos dados constantes na TAB. 1, observa-se que a dimensão *Treinamento, Desenvolvimento e Educação* alcançou o maior desvio padrão entre as dimensões avaliadas (DP=0,69). Esse dado é corroborado pelo fato de que os valores de mínimo (1,00) e de máximo (5,00) encontram-se mais distantes entre si, reiterando que alguns respondentes discordam totalmente da existência de ações de treinamento, desenvolvimento e educação, ao passo que outros consideram que essas são realizadas de forma apropriada.

A percepção dos pesquisados acerca da necessidade de realização, por parte do hospital, de esforços incrementais no sentido de promover treinamento, desenvolvimento e educação continuada - apesar dessa instituição possuir uma área responsável pelo desenvolvimento de seus funcionários e oferecer bolsas de estudo para as instituições conveniadas - pode estar relacionada ao fato de que grande parte deles é jovem e, supõe-se, com pouca experiência profissional. Sobre esse assunto, Mattosinho (2010, p. 469) afirma que “a transição da academia para o campo de trabalho pode gerar momentos de insegurança (...) o sentimento de responsabilidade aumenta, não há mais a presença de um professor para orientar”.

No que se refere a *Condições de Trabalho*, essa variável alcançou a maior média entre as dimensões da gestão de pessoas avaliadas (M=3,67), apesar de ela ainda manter-se em nível mediano em relação à escala utilizada para medição dos dados.

Em relação a *Recompensas*, novamente, observa-se a existência de média moderada (M=3,50). Esse dado indica que os pesquisados, de modo geral, percebem que o hospital oferece condições parcialmente apropriadas no que se refere ao oferecimento de remuneração e de incentivos concernentes às suas contribuições à organização. A leitura desse resultado, a partir de Demo (2008), indica que os participantes da pesquisa avaliam receber: (1) salários medianamente compatíveis com suas competências e formação e com o que é normalmente oferecido no mercado e (2) promoções, prêmios, bônus ou demais benefícios oferecidos de forma moderadamente adequada.

A questão da remuneração de trabalhadores da área hospitalar tem sido estudada por diversos autores. Destacam-se os trabalhos desenvolvidos por Alves (2012), Kirchhof (2009) e Batista (2004) que avaliaram a percepção de enfermeiros em relação aos salários percebidos. Em todos os casos, a conclusão foi similar: os trabalhadores pesquisados avaliaram que não recebem um salário justo em relação às horas trabalhadas, aos deveres impostos e ao acúmulo de funções a serem desempenhadas. Deve-se levar em conta, entretanto, que estudos sobre satisfação com a remuneração entre trabalhadores no Brasil têm revelado tendência de alta insatisfação em diversas áreas de atuação (SIQUEIRA; WATANABE; VENTOLA, 1995).

### 4.3 Fatores de pressão no trabalho

A análise descritiva dos fatores de pressão no trabalho encontra-se na TAB. 2. Em relação aos fatores de pressão *Carga de Trabalho*, *Equilíbrio entre Vida Pessoal e Profissional*, *Responsabilidade Individual*, *Necessidade de Atualização e Ambiente/Clima Organizacional* observa-se existência de médias moderadas em relação à escala adotada (1 a 6 pontos).

Fator	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Carga de trabalho	3,34	0,61	1,8	5,8
Inter-Relacionamentos	2,73	0,40	1,2	5,2
Papel gerencial do indivíduo	3,03	0,63	1,4	5,4
Equilíbrio entre vida pessoal e profissional	3,72	0,67	2,0	5,8
Responsabilidade individual	3,70	0,65	2,0	5,8
Necessidade de atualização	3,23	0,50	1,6	5,8
Ambiente e clima organizacional	3,42	0,56	1,8	5,4
Falta de possibilidade de crescimento	4,10	0,77	1,8	5,6

Tabela 2 – Análise descritiva dos fatores de pressão no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Especificamente em relação à *Carga de Trabalho*, a média de 3,34 indica que, de modo geral, os respondentes, moderadamente, sentem que a jornada de trabalho é fator de pressão. Mesmo considerando somente os profissionais que atuam na área assistencial a conclusão é similar, uma vez que a média para esses profissionais ( $M=3,23$ ) alcançou valor bem próximo daquele observado pela amostra como um todo. Dessa forma, para os pesquisados, a carga de trabalho revela-se medianamente satisfatória. Entretanto, resultado contrário foi encontrado em outras pesquisas. Por exemplo, Rodriguez-Garcia *et al.* (2009) afirmam que os profissionais da área da saúde geralmente estão expostos a uma maior sobrecarga de trabalho; mesmo posicionamento sustentado por Bordignon (2015) e por Osorio (2006).

No caso do hospital, objeto de estudo, esta é a condição de 51 trabalhadores que obtiveram médias iguais ou superiores a 4,00 em *Carga de trabalho* e que representam um percentual considerável dos pesquisados (14,4%). Desses, quatro apresentaram médias superiores a 5,00, sugerindo que estão próximos a um esgotamento emocional e físico caso essa seja uma condição duradoura (DIAS; CARLOTTO, 2010).

Quanto ao *Equilíbrio entre Vida Pessoal e Profissional*, média alcançou escore de 3,72, o que indica que os profissionais percebem certa harmonia entre o tempo gasto em ações laborais e atividades pessoais.

No que se refere à *Responsabilidade Individual*, uma média de 3,70 indica que os respondentes avaliam que necessitam moderadamente assumir riscos e lidar com situações complexas. Segundo Bicalho (2011) e Oliveira e Kilimnik (2007), as

expectativas em relação aos papéis desempenhados em suas funções nem sempre condizem com o papel desenvolvido dentro da empresa.

Quanto ao *Ambiente e Clima Organizacional*, Louro (1995) afirma que sua importância recai sobre o fato de que o ambiente interno da organização é uma das variáveis que mais influencia o comportamento do indivíduo. No caso desta pesquisa, a média para essa variável alcançou o escore de 3,42. Esse dado indica que, de modo geral, os respondentes avaliam que o clima no hospital é parcialmente adequado, uma vez que alguns aspectos dele não se encontram apropriados. Backes, Filho e Lunardi (2006) afirmam que para melhorar o clima de trabalho em organizações de saúde e torná-lo mais prazeroso e humano é necessário promover a comunicação entre as pessoas, a descontração e a integração dos trabalhadores como forma de resgatar a subjetividade e de diminuir as situações de estresse e de pressão. Nas palavras dos autores: o “surgimento de um clima organizacional favorável (...), [deve ser] pautado pela horizontalidade, pela construção de espaços dialógico-reflexivos, com possibilidades de mudanças nos gestores e nos profissionais” (BACKES; FILHO; LUNARDI, 2006, p. 226).

Especificamente a respeito de *Inter-Relacionamentos*, a média alcançou escore de 2,73. Em relação ao *Feedback*, sua importância recai sobre a possibilidade de oferecer aos funcionários o conhecimento sobre seu desempenho e sobre a condução de suas ações, de modo que ações corretivas, quando necessárias, possam ser tomadas (BROCA; FERREIRA, 2012).

No que se refere à *Falta de Possibilidade de Crescimento*, observa-se que essa dimensão alcançou a maior média ( $M=4,10$ ) e o maior desvio padrão ( $DP=0,77$ ) entre as variáveis avaliadas, indicando ser um elevado fator de pressão ou de insatisfação no trabalho e que, de modo geral, os respondentes avaliam que não possuem adequadas oportunidades de ascensão profissional junto ao hospital.

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, a gestão de pessoas foi avaliada a partir de quatro dimensões propostas e validadas por Demo (2008), quais sejam: *Envolvimento; Treinamento, Desenvolvimento e Educação; Condições de Trabalho e Recompensas*. Em geral, os pesquisados indicaram que as políticas de gestão de pessoas existentes na organização são moderadamente adequadas. A política melhor avaliada foi *Recompensas* e a pior, *Envolvimento*.

Quanto a *Recompensas*, os respondentes avaliaram que percebem remuneração e demais benefícios dessa natureza de forma parcialmente adequada. Em outras palavras, os participantes da pesquisa, em geral, acreditam que poderiam perceber recompensas superiores considerando sua formação e o que é comumente oferecido no mercado de trabalho.

Os fatores de pressão no trabalho, por sua vez, foram avaliados a partir de oito dimensões propostas e validadas por Cooper, Sloan e Williams (1988), quais sejam: *Carga de trabalho, Inter-relacionamentos, Papel gerencial do indivíduo, Equilíbrio entre vida pessoal e profissional, Responsabilidade individual, Necessidade de atualização, Ambiente e clima organizacional e Falta de possibilidade de crescimento*. O fator gerador de maior pressão na percepção dos pesquisados foi *Falta de possibilidade de crescimento*; e a menor pressão, *Inter-relacionamentos*.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Priscila Castro; NEVES, Vanessa Faria; COLETA, Marília Ferreira Dela; OLIVEIRA, Áurea de Fátima. Avaliação do bem-estar no trabalho entre profissionais de enfermagem de um hospital universitário. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, 20(4), jul.-ago. 2012.
- ARROBA, Tanya; KIM, James. **Pressão no trabalho, stress: um guia de sobrevivência**. São Paulo: McGraw-Hill, 1988.
- BACKES, Dirce Stein; FILHO, Wilson D. Lunardi, LUNARDI; Valéria Lerch. O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 40, n. 2, p. 221-7, 2006.
- BATISTA, Anne Aires Vieira; VIEIRA, Maria Jésia; CARDOSO, Normaclei Cisneiros dos Santos; CARVALHOR, Gysella Rose Prado do. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. **Rev Esc Enferm USP**, 39(1):85-91, 2005.
- BICALHO, Rachel Ferreira Sette. **Estresse, fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: estudos de caso com médicos da UPA CENTRO-SUL de Belo Horizonte**. Belo Horizonte, FUMEC, 2011 (Dissertação de Mestrado)
- BORDIGNON, Maiara; MONTEIRO, Maria Inês; MAI, Scheila; MARTINS, Maria de Fátima da Silva Vieira; RECH, Cinthya Raquel Alba; TRINDADE, Letícia de Lima. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal. **Texto & Contexto - Enfermagem**, Florianópolis, v. 24, n.4, p. 925-33, out/dez. 2015.
- BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 65, n.1, p. 97-103, jan./fev. 2012.
- COOPER, C. L.; SLOAN, S. J; WILLIAMS, J. **Occupational stress indicator management guide**. Windsor: NFER-Nelson, 1988. p. 1-39.
- COORDENAÇÃO GERAL DE SAÚDE DO TRABALHADOR - CGSAT / DSAST / SVS / MS. Informe de Saúde do Trabalhador. In: 4ª CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE DO TRABALHADOR E DA TRABALHADORA, 2014, Brasília, Anais... Brasília, 2014,
- COUTO, Hudson Araújo. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- DIAS, Sofia; QUEIRÓS, Cristina; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de burnout fatores associados em profissionais da área da saúde: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal. **Aletheia**, Canoas, v. 32, p. 4-21, maio/ago. 2010.
- DEMO, Gisela. Desenvolvimento e validação da escala de percepção de políticas de gestão de pessoas (EPPGP), **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 9, n. 6, p.77-101, set./out. 2008.

- DEMO, G. Políticas de gestão de pessoas, valores pessoais e justiça organizacional, **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 55-81, set./out. 2010.
- HARZING, Anne-Wil. Why replication studies are essential: learning from failure and success. **Cross Cultural & Strategic Management**, London, v. 23, n. 4, p. 563-568, 2016.
- ISMA INTERNACIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION. **Relatório de Pesquisa. Brasil-Suécia, 2008.**
- KILIMNIK, Z. M.(Org.) **Transformações e Transições nas Carreiras**: estudos nacionais e internacionais sobre o tema. Rio de Janeiro: QualityMark, 2011. 296 p.
- KIRCHHOF, Ana Lúcia Cardoso; MAGNAGO, Tânia Solange Bosi de Souza; CAMPONOGARA, Silviamar; GRIEP, Rosane Har-ter; TAVARES, Juliana Petri; PRESTES, Francine Cassol; PAES, Lucilene Gama. Condições de trabalho e características sócio- demográficas relacionadas à presença de distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 215-23, abr./jun. 2009.
- KLUTHCOVSKY Ana Cláudia G. C; TAKAYANAGUI Angêla Maria Magosso; SANTOS Cláudia Benedita; KLUTHCOVSKY Fáio Aragão. Avaliação da qualidade de vida geral de agentes comunitários de saúde: a contribuição relativa das variáveis sociodemográficas e dos domínios da qualidade de vida. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, Rio Grande do Sul, v. 29, n. 2, p.176-183, 2007.
- LEANDRO, Ana Isabel Passos; BRANCO, Elisângela de Souza. Importância do treinamento e desenvolvimento nos serviços de saúde. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, p. 64-69, jan./jun. 2011.
- LOBOS, Julio, **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1979.
- LOURO As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador, Cristina Maria Diamantino. **Tradução e adaptação da Work Environment Scale (W.E.S.) à População Portuguesa**. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada, 1995.
- MATTOSINHO, Mariza Maria Serafim; COELHO, Maria Selo; MEIRELLES, Betina Hörner Schindwein; SOUZA, Sabrina da Silva de; ARGENTA, Cleonete Elena. Mundo do trabalho: alguns aspectos vivenciados pelos profissionais recém- formados em enfermagem. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 23, n. 4, p. 466-71, 2010.
- MAURO, Maria Yvone Chaves; *et al.* Condições de Trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 14, n.1, p. 13- 18, abr./jun. 2010.
- MEDEIROS, Júlia Maria. **A vivência do ambiente hospitalar pela equipe de enfermagem**. 2011. 85f. Dissertação (Mestrado em Ciências Ambientais e da Saúde). Pontifícia Universidade Católica, Góias. 2011.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL/ ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Doenças relacionadas ao trabalho**. In: Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde. Série A. Normas e Manuais Técnicos; n. 114 Brasília/DF – Brasil 2001. Disponível em <<http://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/manuais/seguranca%20e%20saude%20no%20trabalho/Saudedotrabalhador.pdf>> Acesso em: 20/07/2017
- MONTEIRO, Maria Inês; CHILLIDA, Manuela de Santana Pi; BARGAS, Eliete Boaventura. Educação continuada em um serviço terceirizado de limpeza de um hospital universitário. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, v. 12, n. 3, p. 541-8, mai./jun. 2004.
- MONTEIRO, Cláudia Maria; BENNATI, Maria Cecília Cardos; RODRIGUES, Roberta Cunha Matheus.

Acidente do trabalho e qualidade de vida relacionada à saúde: um estudo em três hospitais. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, v. 17, n. 1, jan./fev. 2009.

MOTTA, Wladimir Henriques. **Remuneração variável**: “Stock Options”, valor econômico agregado, participação nos lucros ou resultados e benefícios flexíveis. Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói. Disponível em <[http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/6\\_REMUNERACAO%20variavel.pdf](http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/6_REMUNERACAO%20variavel.pdf)> Acesso em 15/03/2017.

OLIVEIRA, Fernando Amaral; Kilimnik, Zélia Miranda. Avaliação dos Fatores de Pressão no Trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. **Revista de administração da FEAD-Minas**, v.4, n. 1, jun. 2007.

PASCHOA S, Zanei S.S.V, Whitaker I.Y. Qualidade de vida dos trabalhadores de enfermagem de unidades de terapia intensiva. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n.3, p. 305-10, 2007.

RICALDONI, Carlos Alberto Caciquinho; SENA, Roseni Rosangêla de. Educação permanente: uma ferramenta para pensar e agir no trabalho de enfermagem. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, n. 14, v. 6, nov./dez. 2006.

RODRÍGUEZ-Garcia, C. *et al.* Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería de dos hospitales del estado de México. **Fundamentos en Humanidades**, v. 19, n.1, p.179-193, 2009.

RUBINO; Tatiana Lima e Silva. **As influências das Políticas de Gestão de Pessoas no Bem-Estar no Trabalho**. Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade Departamento de Administração. Brasília, DF. 2010.

SANTOS, Raquel dos. **Saúde do Trabalhador no trabalho hospitalar**: metodologias integradas de avaliação de experiências nos espaços de intervenção em hospitais no estado do Rio de Janeiro. 2009. 197f. Tese. Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2009.

SANTOS Raquel Murano Alfaia; BERESIN, Ruth. A qualidade de vida dos enfermeiros do centro cirúrgico. **Einstein**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 152-8, 2009.

SARSUR, A. M. Repensando a empregabilidade, a empresabilidade e a nova gestão de recursos humanos: um estudo junto a organizações e profissionais em Minas Gerais. In: XXV ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, Campinas. 2001.

SIQUEIRA M.M; WATANABE F.S; VENTOLA A. Desgaste físico e mental de auxiliares de enfermagem: uma análise sob enfoque gerencial. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 45-57, jan./1995.

VASCONCELLOS, Natália de Paula Carneiro; COSTA VAL, Ricardo. Avaliação da qualidade de vida dos agentes comunitários de saúde de Lagoa Santa-MG. **Revista APS**, v. 11, n.1, p.17-28, jan./mar. 2008.

VERGARA Silvia. Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 15ª ed. Atlas: São Paulo, 2014.

WOOD JR., T.; TONELLI, M. J.; COOKE, B. Colonização e neocolonização da Gestão de Recursos Humanos no Brasil (1950-2010). *Revista de Administração de Empresas*, v. 51, n. 3, p.232-243, mai./jun. 2011. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902011000300004>> Acesso em 27/03/2017.

ZILLE, Luciano Pereira. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos**. 2005. 266f. Tese. Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração pública 1, 4, 6, 7, 12, 71, 147, 164, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 192, 205, 210, 215, 222, 223, 224, 250, 253, 254, 255, 262, 289, 290, 291, 300, 301

Avaliação de desempenho 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 136, 169, 178, 219, 304, 307, 315, 316

### B

BCC 166, 167, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

### C

Capacidade de absorção 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

CCR 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

Competitividade 4, 36, 37, 46, 50, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 86, 134, 135, 141, 181, 302, 324, 337, 338, 407, 408, 428, 429, 431, 438

Contabilidade 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 50, 51, 53, 58, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 129, 254, 301, 323, 335, 363, 365, 366, 379, 380, 392, 393, 436

Contratações públicas 1, 3, 4, 12, 13, 14

Contratos administrativos 179, 180, 183, 187, 188, 192, 193, 263

Cooperativa 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236

Cooperativismo 122, 225, 226, 228, 229, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 237, 416, 417

### D

DEA 166, 167, 168, 169, 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 194, 196, 197, 198

Desempenho operacional 132, 133, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142

Direito cooperativo 225

### E

Eficiência 1, 3, 4, 6, 7, 12, 13, 16, 28, 32, 34, 38, 39, 43, 50, 61, 78, 85, 90, 133, 137, 149, 152, 158, 159, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183, 187, 188, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 216, 233, 235, 239, 240, 265, 271, 290, 301, 305, 306, 338, 378, 385, 417

Estratégias em cooperativas 225

Ética 15, 16, 18, 24, 131, 215, 288, 292, 346, 419

Experimento 119, 121, 123, 124, 129, 266, 271

### F

Feedback 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 61, 244, 285, 287, 313, 332

Ferramenta de gestão 25, 32, 33

Fiscalização 4, 13, 161, 179, 180, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 238, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 257, 263, 387

## G

Gastos públicos 194, 195, 197, 204, 238, 242, 291, 301

Gerenciamento da qualidade 60, 62, 63

Gestão 15, 18, 19, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 40, 45, 46, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 106, 107, 109, 111, 114, 116, 117, 118, 133, 135, 136, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 179, 180, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 202, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 214, 215, 216, 223, 224, 225, 227, 228, 230, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 248, 249, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 259, 263, 264, 275, 278, 279, 288, 292, 297, 298, 299, 300, 301, 306, 321, 324, 326, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 344, 345, 346, 355, 366, 368, 370, 371, 378, 379, 381, 382, 383, 384, 385, 391, 392, 419, 424, 426, 432, 433, 435, 436, 437, 438, 439

Gestão aeroportuária 146

Gestão de cooperativas 225

Governança 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 160, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 254, 264, 271, 292, 300, 303, 366, 407, 417, 419

Governança de tecnologia da informação 72, 73, 75, 76, 86, 87

## I

Infraero 7, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164

Institutos federais de educação 194, 290

Integração com cliente 132, 135, 141, 142

Integração com fornecedor 132, 134, 135, 140, 141

Integração interna 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 278, 279

## L

Lean Information Technology 72, 73

Lei 8.666/93 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 181, 183, 191, 192

## M

Manutenção de registros históricos 119

## O

Obras de infraestrutura 1, 2, 3, 4, 7, 12

Organização empregadora profissional 47, 48

Organizações 25, 26, 28, 31, 36, 37, 40, 41, 43, 44, 45, 49, 58, 60, 61, 64, 67, 68, 69, 70, 73, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 150, 151, 164, 179, 217, 224, 225, 227, 229, 238, 240, 245, 247, 248, 251, 275, 276, 277, 278, 279, 282, 287, 288, 292, 294, 303, 306, 315, 323, 332, 335, 346, 371, 378, 379, 383, 421, 425



## P

Patrimônio 15, 17, 18, 22, 23, 24, 149, 262, 290, 351, 352, 353, 355, 399, 400, 423

Pequenas e Médias Empresas (PMES) 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 436

Perfil do colaborador 47

Políticas públicas 196, 198, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 241, 245, 251, 255, 258, 419, 421, 431, 433, 434, 435

Produtividade 4, 13, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 68, 70, 74, 106, 107, 116, 137, 170, 171, 188, 195, 196, 203, 228, 280, 326, 408, 418, 428

Profissional contabilista 15, 24

## Q

Qualidade de vida no trabalho 33, 36, 37, 39, 41, 43, 44, 45, 46

## R

Reciprocidade 119, 120, 121, 122, 123, 124, 129, 130, 213, 313, 371

Recursos humanos 36, 41, 43, 44, 50, 53, 61, 136, 194, 231, 264, 326, 334, 335

Redes 169, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224

Regime diferenciado de contratações – rdc 1, 4, 12

Relações público-privadas 146

Reputação 119, 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129

## S

Sociedade 7, 15, 16, 17, 23, 24, 39, 40, 45, 48, 73, 120, 121, 122, 149, 151, 153, 156, 159, 160, 161, 162, 167, 180, 188, 195, 209, 210, 211, 212, 213, 216, 217, 219, 220, 223, 225, 227, 228, 230, 233, 234, 235, 236, 238, 239, 241, 242, 244, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 262, 267, 271, 277, 278, 280, 281, 282, 286, 287, 290, 291, 337, 340, 345, 378, 396, 398, 418

Sociedades mercantis 225

Sociedades por ações 225

## T

Terceirização 47, 48, 51, 52, 54, 58, 150, 179, 180, 182

Transparência 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 123, 210, 211, 215, 216, 217, 219, 221, 241, 247, 249, 252, 254

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-775-8



9 788572 477758