



Revista Base (Administração e
Contabilidade) da UNISINOS

E-ISSN: 1984-8196

igarrido@unisinos.br

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Brasil

DA SILVA, ALINI; GONÇALVES, MICHELLE; COSTA DA SILVA ZONATTO, VINÍCIUS
DETERMINANTES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO HOSPITALAR: UMA
ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS, vol. 14, núm. 3, julho-
septiembre, 2017, pp. 197-212

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
São Leopoldo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337253581005>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

DETERMINANTES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO HOSPITALAR: UMA ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

PLEASURE AND PAIN IN DETERMINING HOSPITAL WORK: AN ANALYSIS IN THE LIGHT OF THE WORK PSYCHODYNAMIC THEORY

ALINI DA SILVA¹

Universidade Regional de Blumenau
alinicont@gmail.com

MICHELLE GONÇALVES¹

Universidade Regional de Blumenau
michele_goncalves36@yahoo.com.br

VINÍCIUS COSTA DA SILVA ZONATTO¹

Universidade Regional de Blumenau
viniciuszonatto@gmail.com

RESUMO

O estudo investiga os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Pesquisa descritiva foi realizada por meio de estudo de caso e abordagem quantitativa em um hospital de alta complexidade, com uma amostra de 184 colaboradores que atuam em três áreas organizacionais: apoio; administração e enfermagem. Utilizando-se das técnicas de análise de correlação canônica e entropia da informação, constatou-se que o gênero, tempo de atuação na instituição e nível de escolaridade possuem relação significativa com os sentimentos de prazer (liberdade) e sofrimento (desgaste) dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho. Quando analisado os determinantes de prazer e sofrimento dos profissionais de acordo com as áreas de atuação, observou-se que para os profissionais de enfermagem e apoio o prazer foi determinado pela admiração que possuem do trabalho e o sofrimento foi determinado pela ameaça e insegurança de demissão. Já para os trabalhadores da área administrativa, o prazer foi determinado pela compatibilidade de seus objetivos com o trabalho e o sofrimento determinado pela pressão existente no trabalho. Por fim, infere-se que no ambiente hospitalar, profissionais administrativos possuem características diferenciadas que impactam no sentimento de prazer e sofrimento, em comparação com os demais profissionais que exercem suas atividades na enfermagem e em áreas de apoio, por exemplo.

Palavras-chave: contabilidade comportamental, prazer e sofrimento, psicodinâmica do trabalho.

ABSTRACT

The study investigates the determinants of pleasure (gratification and freedom) and suffering (burnout and insecurity) in the context of hospital work. Descriptive research was carried out through a case study and quantitative approach in a hospital of high complexity, with a sample of 184 employees who work in three organizational areas: support; Administration and nursing. Using the techniques of analysis of canonical correlation and entropy of information, it was verified that the gender, time of action in the institution and level of schooling have a significant

¹ Universidade Regional de Blumenau. Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis. PPGCC sala D-202, Campus I. Rua Antônio da Veiga, 140, Itoupava Seca, 89030-903, Blumenau, SC, Brasil.

relation with the feelings of pleasure (freedom) and suffering (wear and tear) of workers in Your work environment. When analyzing the determinants of pleasure and suffering of the professionals according to the areas of performance, it was observed that for the professionals of nursing and support the pleasure was determined by the admiration that they have of the work and the suffering was determined by the threat and insecurity of resignation. As for the workers in the administrative area, the pleasure was determined by the compatibility of their objectives with the work and the suffering determined by the pressure at work. Finally, it is inferred that in the hospital environment, administrative professionals have different characteristics that impact on the feeling of pleasure and suffering, in comparison with other professionals who perform their activities in nursing and support areas, for example.

Keywords: behavioral accounting, pleasure and pain, psychodynamics of work.

INTRODUÇÃO

As empresas veem a competitividade como fator primordial para alavancar seus resultados e tornarem-se reconhecidas na sua área de atuação. Para que o alcance das metas e objetivos organizacionais seja atendido, gerentes e colaboradores têm sido cada vez mais cobrados pelo desempenho de suas atividades.

Nas organizações hospitalares tais situações também estão presentes no dia a dia. No entanto, a disponibilidade de recursos destinados ao financiamento da saúde pública, o estabelecimento de metas de atendimento e o atraso nos repasses de recursos geram apreensão no ambiente de trabalho, o que pode impactar negativamente no desenvolvimento das atividades do indivíduo que atua neste contexto. Da mesma forma, a vivência de situações diárias de prazer e sofrimento geradas no ambiente de trabalho, decorrentes do convívio entre superiores, colegas, pacientes e familiares em diferentes estados emocionais com aqueles que atuam neste contexto, também pode impactar as emoções do indivíduo no trabalho.

Uma área de estudos que tem se desenvolvido no intuito de contribuir com as empresas na gestão organizacional está relacionada a *behavioral accounting*, também denominada de contabilidade comportamental (Birnberg *et al.*, 2007). A abordagem comportamental da contabilidade tem como objetivo analisar fatores que influenciam a mente e o comportamento humano nas organizações (Birnberg *et al.*, 2007; Zonatto, 2014).

Como área de apoio a implementação da estratégia empresarial (Shank e Govindarajan, 1997; Frezatti *et al.*, 2007), a contabilidade busca compreender fatores que favorecem o desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho. Sob a ótica da contabilidade comportamental, a compreensão de fatores que influenciam a mente e o comportamento humano no trabalho oportuniza o entendimento de fatores cognitivos, motivacionais e ambientais que influenciam o grau de esforço em que um indivíduo está disposto a empreender na execução de suas tarefas (Zonatto, 2014).

A este respeito, estudos recentes encontraram evidências que sugerem que há algo que move constantemente os indivíduos na busca pelo prazer e que o encontram principalmente no trabalho, visto o tempo e empenho dispendido no ambiente organizacional (Martinez e Paraguay, 2003; Lancman e Uchida, 2003; Lancman, 2004; Clot, 2006; Mendes, 2007; Codo, 2007). Entretanto, as situações vivenciadas pelo indivíduo no trabalho também podem lhe causar sofrimento (Dejours e Abdoucheli, 1994; Dejours, 2004).

Pela ótica da Teoria da Psicodinâmica, as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador são consequências naturais da organização do trabalho e de fatores relacionados à saúde psíquica do trabalhador (Antloga *et al.*, 2012). Neste sentido, conforme Maissiat (2013), estudar o tema de prazer e sofrimento no trabalho pode proporcionar as organizações e seus gestores informações que lhe permitam um melhor entendimento sobre fatores que influenciam o ambiente organizacional de trabalho. Também podem proporcionar aos coordenadores de equipes a identificação de quais áreas geram prazer ou sofrimento ao trabalhador.

A identificação de tais fatores pode contribuir no desenvolvimento de ações com vistas a adoção de medidas que promovam o bem-estar social no ambiente de trabalho, oportunizando aos indivíduos o desenvolvimento de suas atividades com excelência, o que é fundamental na área de saúde. Apesar de avanços relacionados a essa área, ainda permanecem lacunas a serem esclarecidas quanto à relação existente entre o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores, bem como ações e causas que levam a tornar um ambiente com sofrimento (Vilela *et al.*, 2013).

Desta forma, sob a perspectiva da *behavioral accounting*, esta pesquisa busca investigar: quais são os determinantes do prazer e sofrimento no contexto de trabalho hospitalar? Para atender ao problema de pesquisa, estabeleceu-se como objetivo de estudo analisar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Adicionalmente, busca-se avaliar a relação

entre algumas características do indivíduo (gênero, tempo de trabalho e nível de escolaridade) e do contexto de trabalho (área organizacional a que o indivíduo está vinculado) com as dimensões de prazer e sofrimento no trabalho propostas por Mendes (2002).

Para alcançar o propósito do estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, por meio de um estudo de caso em um hospital de alta complexidade, com atuação regional, utilizando-se os conceitos teóricos da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho, que trata de questões relacionadas ao indivíduo e seu trabalho (Dejours, 1999). A Teoria da Psicodinâmica do Trabalho tem por propósito analisar a relação entre o psíquico do trabalhador, sua organização para o trabalho e as consequências do prazer e sofrimento na saúde mental do indivíduo (Dejours, 2004).

Estudos foram desenvolvidos sobre prazer e sofrimento em diferentes contextos organizacionais, fornecendo evidências para uma melhor compreensão de vivências de prazer e sofrimento no trabalho, sendo que estes estimulam a realização de novos estudos (Lunardi Filho, 1997; Silva e Merlo, 2007; Guimarães e Martins, 2010; Shimizu *et al.*, 2011; Tschiedel e Monteiro, 2013; Campos *et al.*, 2014; Máximo *et al.*, 2014).

Nas pesquisas realizadas sob a temática, os resultados encontrados sugerem que diferentes fatores podem determinar prazer e sofrimento dos indivíduos no trabalho, o que indica que os indivíduos reagem de maneira diferente aos estímulos do ambiente. Portanto, torna-se oportuno investigar tais relacionamentos considerando-se todos os colaboradores de uma organização, a fim de se avaliar efeitos similares ou divergentes em um mesmo contexto de trabalho. A identificação de tais fatores pode fornecer evidências que permitam uma melhor compreensão de como os indivíduos reagem a uma política institucional implementada, o que explicaria efeitos diferentes entre indivíduos de um mesmo grupo.

Neste contexto, o estudo proposto difere-se de outros estudos realizados sob a temática, uma vez que analisa vivências de prazer e sofrimento no trabalho, observando todos os colaboradores (de diferentes departamentos) de uma mesma organização (em um mesmo contexto de trabalho – ambiente hospitalar). Desta forma, permite inferir sobre características individuais do indivíduo no trabalho (gênero, nível de escolaridade e tempo de atuação na empresa) e seu contexto de trabalho (área organizacional), o que contribui com os estudos sobre o tema, a fim de se evidenciar os determinantes de prazer e sofrimento de profissionais que trabalham no ambiente hospitalar, bem como a relação dos valores individuais dos trabalhadores com a gênese de prazer-sofrimento.

Adicionalmente, a pesquisa justifica-se por fornecer evidências empíricas sobre a psicodinâmica do trabalho, sugerindo a sua inserção na área comportamental da contabilidade. Assim, a pesquisa traz evidências adicionais, contribuindo com a identificação dos fatores relacionados com prazer e sofrimento, com o intuito de alertar profissionais da área de gestão das

organizações hospitalares para a mitigação do sofrimento e apoio aos fatores de prazer, a fim de alavancar o desempenho dos trabalhadores, bem como o desempenho da organização.

TEORIA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO: PRAZER E SOFRIMENTO

A Ciência Comportamental pode ser compreendida como um subconjunto das Ciências Sociais. Nesta perspectiva, a Contabilidade Comportamental passa a ser avaliada como um subconjunto de ambas (Lucena *et al.*, 2011). Dentre os campos de aplicação da Contabilidade Comportamental, destacam-se oportunidades de pesquisa que emergem da investigação dos efeitos do contexto do trabalho sobre as reações do indivíduo no mesmo.

Em se tratando dos conflitos que surgem pela confrontação do trabalhador com a realidade do trabalho, este pode ser investigado pela psicopatologia do trabalho. O trabalhador que é portador de história singular e particular, oriundo de sua vida pessoal e profissional, se insere em ambiente de trabalho com características fixadas independentemente de sua vontade. Deste modo, naturalmente há confrontação de interesses, o que pode gerar conflitos entre o trabalhador e a empresa. O sujeito trabalhador é modificado pela realidade do trabalho e por sua vez acaba por modificar também a realidade da empresa, devido à suplementação da subjetividade da relação entre ambos (Dejours e Abdoucheli, 1994).

Neste contexto, a Teoria da Psicodinâmica do Trabalho fornece um referencial explicativo para a avaliação de situações que podem gerar prazer e sofrimento no trabalho. Analisa-se a raiz do sofrimento do trabalhador e não somente a doença já existente no trabalhador, ocasionado pelo ambiente de seu trabalho (Dejours e Abdoucheli, 1994).

A Teoria da Psicodinâmica do Trabalho foi desenvolvida por Christophe Dejours em 1980, a partir dos estudos em psicopatologia do trabalho desenvolvidos pelo autor na França (Bueno e Macêdo, 2012). Os estudos da abordagem Psicodinâmica de Dejours preocuparam-se com a análise da normalidade e estratégias individuais e coletivas do trabalhador e o sofrimento e doenças mentais ocasionadas por sua atividade laboral (Vilela *et al.*, 2013). Como abordagem clínica, a psicodinâmica descreve e revela as relações entre o trabalho do sujeito e sua saúde mental, com base na psicanálise e na teoria social (Dejours, 2004).

A psicodinâmica preocupa-se com a organização do trabalho relacionado com os sentimentos do trabalhador, a fim de compreender as condições de saúde do trabalhador (Antloga *et al.*, 2012). As relações subjetivas dos trabalhadores com seu trabalho em organizações é o que determina suas vivências de prazer ou sofrimento, de produtividade ou não. Problemas relacionados ao trabalho executado por trabalhadores e suas consequências na saúde do trabalhador, produtividade e qualidade dos serviços prestados, vêm sendo discutidos na área

de gestão organizacional, visto a importância que possui para o planejamento estratégico das atividades organizacionais (Sentone e Gonçalves, 2002).

A psicodinâmica além de averiguar a relação entre o psíquico do trabalhador, sua organização para o trabalho e as consequências em sua saúde mental (Dejours, 2004), avalia as maneiras que o trabalhador enfrenta o sofrimento ocasionado pelas pressões e exigências do trabalho. De acordo com a psicodinâmica, os sentimentos de prazer e sofrimento são consequências da organização do trabalho e de como o trabalhador enfrenta as situações positivas ou negativas do contexto da organização, se utiliza estratégias defensivas para evitar o sofrimento ou favorecer o prazer (Maissiat, 2013).

O prazer e o sofrimento inferem-se como sentimentos de uma relação subjetiva entre o trabalhador e seu trabalho (Mendes e Tamayo, 2001). A vivência de prazer pode ser avaliada pela valorização e reconhecimento do trabalhador e o sofrimento pode ser avaliado pelo desgaste com o trabalho. Quando o trabalhador possui o sentimento de valorização, que é importante e admirado pela organização, então possui prazer em seu trabalho. Por outro lado, quando o trabalhador possui desgaste, sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho, diz-se que o trabalhador apresenta sofrimento (Mendes e Tamayo, 2001).

De modo geral, o prazer no trabalho pode ser avaliado pela liberdade do trabalhador em pensar, organizar e falar sobre o trabalho, pela sensação de recompensa, orgulho e identificação com o trabalho, encontro das necessidades pessoais com os objetivos de seu trabalho. Já o sofrimento é verificado pelo desgaste, desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga, estresse e insegurança no trabalho (Antloga *et al.*, 2012).

Tendo em vista que os sentimentos de prazer e sofrimento emergem da relação subjetiva existente entre o trabalhador e seu trabalho, e considerando-se que seus efeitos impactam no comportamento do indivíduo nas organizações, o que pode influenciar o seu desempenho e as atividades desenvolvidas na empresa, torna-se oportuno investigar quais são os determinantes do prazer e sofrimento no contexto de trabalho das organizações. A identificação de situações que geram prazer e sofrimento contribui para o entendimento de fatores que favorecem o desenvolvimento de um ambiente social de trabalho favorável às atividades, o que contribui para a produtividade das empresas.

ESTUDOS ANTERIORES SOBRE PRAZER E SOFRIMENTO

Nesta seção, apresentam-se os achados identificados em alguns estudos anteriores desenvolvidos sobre sofrimento e prazer no trabalho em diferentes contextos organizacionais. Lunardi Filho (1997) identificou os fatores que, na percepção de enfermeiros, têm implicações na gênese do prazer e do

sofrimento no trabalho. Os resultados apontaram que tudo o que ocorre no ambiente de trabalho que dificulta ou inviabiliza o atendimento das necessidades do trabalhador, implica em sofrimento, e tudo o que facilita ou viabiliza o atendimento das necessidades do trabalhador constitui-se em gênese do prazer.

Silva e Merlo (2007) analisaram a vivência de psicólogos que trabalhavam em empresas privadas e o prazer e sofrimento de seu cotidiano. Observaram que a dinâmica do trabalho, satisfação em realizar o trabalho, reconhecimento e credibilidade dos psicólogos estava relacionado com o prazer destes. Quanto ao sofrimento, constataram os seguintes fatores: carga excessiva de trabalho, conflitos entre valores pessoais e empresariais, falta de reconhecimento, cerceamentos da organização e a sensação de pertencer a uma categoria profissional pouco valorizada.

Guimarães e Martins (2010) avaliaram o impacto dos valores individuais relativos ao trabalho no prazer e sofrimento do trabalhador. Constataram que as relações sociais dos trabalhadores impactaram no aumento da realização e liberdade do trabalhador, que são indicadores de prazer, e na diminuição do desgaste e desvalorização, que são indicadores de sofrimento. Também, observaram que a idade dos trabalhadores favoreceu o aumento da desvalorização e desgaste (indicadores de sofrimento). Trabalhadores com área de formação em ciências sociais aplicadas e ciências humanas apresentaram maior prazer, representado pela liberdade. Constataram também que os valores do trabalho influenciam o fenômeno prazer e sofrimento.

Shimizu *et al.* (2011) avaliaram fatores causais do prazer e sofrimento em uma equipe de enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e relacionaram estes fatores no início e fim da carreira. Observaram que o prazer e sofrimento existem tanto em profissionais no início da carreira (técnicos), como no fim da carreira (enfermeiros). Os fatores de prazer verificados foram a prática de cuidado a saúde, liberdade de expressão, formas de trabalho individual e coletivo. Já os fatores de sofrimento foram exaustão emocional, insatisfação, falta de reconhecimento, indignação e injustiça.

Tschiedel e Monteiro (2013) identificaram os aspectos da organização do trabalho que influenciam o prazer e sofrimento de agentes mulheres de segurança penitenciária e as estratégias defensivas utilizadas no seu cotidiano laboral. Os resultados demonstraram que a desmotivação, impotência, condições de trabalho inadequado, falta de reconhecimento e qualidade de vida precária influenciaram na fadiga, frustração, ansiedade e poucas perspectivas de futuro das agentes penitenciárias, o que aumentou o sofrimento no trabalho. Em relação às evidências de prazer, observou-se o salário e estabilidade no emprego como os principais motivadores. Entretanto, tais fatores de prazer não são suficientes para garantir a saúde do trabalhador. As profissionais tentavam encontrar formas para a manutenção da saúde, por meio de mecanismos que favorecessem o enfrentamento do sofrimento e a busca do prazer.

Em estudo recente, Campos *et al.* (2014) avaliaram os fatores causadores de prazer e sofrimento em profissionais da enfermagem. Verificaram que a liberdade de expressão e a realização profissional são dimensões explicativas do prazer no trabalho. Já o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento são observadas como dimensões do sofrimento no trabalho que afetam as emoções destes profissionais.

Máximo *et al.* (2014) verificaram as vivências de sofrimento e prazer no trabalho de gerentes de bancos públicos e privados. Observaram como fontes de prazer dos trabalhadores o trabalho direto com os clientes e outros funcionários, reconhecimento, estrutura organizacional, autonomia e a remuneração. Já como fatores de sofrimento, observaram a ausência de reconhecimento em alguns momentos, carga de trabalho, pressão por resultados e falta de autonomia para tomar decisões.

As pesquisas realizadas sobre o tema prazer e sofrimento no País possuem a tendência de investigação realizada por pesquisadores da área de Psicologia. No entanto, como pode-se verificar a partir dos estudos revisitados, observa-se que as vivências de prazer e sofrimento diferem de profissionais para profissionais, considerando-se as situações específicas vivenciadas por estes em cada contexto de trabalho, o que sugere que diferentes determinantes de prazer e sofrimento podem ser encontrados em novos estudos.

Da mesma forma, observa-se que estes estudos desenvolvidos sobre o tema têm procurado analisar a gênese prazer-sofrimento em uma determinada categoria de trabalhadores. Sob a perspectiva organizacional, as empresas são compostas por diferentes grupos de colaboradores, os quais interagem no desenvolvimento de suas atividades, sendo que suas ações podem influenciar as ações desenvolvidas por outros trabalhadores. Por consequência, torna-se possível admitir que exista vivências distintas de prazer e sofrimento em uma mesma organização, considerando-se as características individuais dos trabalhadores, bem como o contexto de trabalho. Tais reações poderiam explicar porque indivíduos reagem de maneira diferente a situações de trabalho, atuando em um mesmo contexto.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Procurando investigar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho de uma instituição hospitalar, desenvolveu-se uma pesquisa de natureza descritiva, realizada a partir de um estudo de caso, com abordagem quantitativa dos dados. O estudo de caso foi realizado em um Hospital Filantrópico de alta complexidade especializado em Nefrologia, que possui mais de 110 leitos, realizando atividades de Pronto Atendimento, Unidades de Internação, Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico, Centro de Tratamento Especial (CTE), bem como os serviços de Raios X, Tomografia, Mamografia, Ecografia, Hemodiálise, Banco de Sangue e Laboratório de Análises Clínicas. O Hospital

ainda é considerado como referência regional, localizado na região central do Estado do Rio Grande do Sul. A escolha pelo caso analisado ocorreu por acessibilidade e conveniência, em que o nível de análise proposto para a investigação foi o indivíduo. O período da coleta de dados correspondeu aos primeiros meses do ano de 2015.

A população do estudo correspondeu a 245 colaboradores do Hospital pesquisado. A amostra, por sua vez, foi composta por 184 colaboradores com funções diversas no hospital, os quais tiveram disponibilidade de responder ao instrumento de pesquisa de livre consentimento. Desta forma, estes 184 respondentes corresponderam a taxa de retorno dos questionários repassados aos colaboradores, sendo que nenhum participante fora excluído da análise. Optou-se por analisar os colaboradores do hospital como um todo, independente da função em que estes indivíduos desempenhavam, com o intuito de se analisar como características específicas do ambiente de trabalho impactam os sentimentos de prazer e sofrimento destes sujeitos participantes da pesquisa. Assim, a análise realizada permite inferir tanto sobre os questionamentos realizados, as características específicas de cada indivíduo (como idade, tempo de trabalho), bem como essas se relacionam com a gênese prazer e sofrimento no caso analisado.

Do total de respondentes, uma pessoa trabalhava no departamento de informática, duas no departamento de recursos humanos, cinco no departamento de manutenção, sete pessoas na creche, nove na higienização, 10 na lavanderia, 11 na farmácia, 21 na recepção, 22 no SND, 25 na administração e 71 trabalhadores no departamento de enfermagem.

Os dados coletados foram tratados de maneira consolidada, sem a identificação dos trabalhadores. Inicialmente promoveu-se a análise de todos os respondentes investigados na pesquisa de forma conjunta (184). Em seguida, os indivíduos participantes do estudo foram agrupados em três áreas organizacionais, sendo estas: apoio (que abrangeu 64 trabalhadores dos departamentos de creche, farmácia, higienização, lavanderia, SND e manutenção); administração (que abrangeu 49 trabalhadores do departamento administrativo, recursos humanos, recepção e informática); e, enfermagem (que abrangeu 71 trabalhadores enfermeiros(as) e técnicos(as) em enfermagem), em que procurou-se analisar diferenças da gênese prazer-sofrimento nas relações vivenciadas entre estes grupos.

Para a coleta dos dados, utilizou-se de instrumento de pesquisa formado por questionário, o qual detinha perguntas fechadas de forma *Likert* de 5 pontos, em que a pontuação 1 referia-se a "Nunca", 2 "Raramente", 3 "Às vezes", 4 "Frequentemente" e 5 "Sempre". O instrumento de pesquisa apresentou questões sobre as dimensões gratificação no trabalho e liberdade no trabalho, os quais são fatores de prazer no trabalho, e as dimensões desgaste no trabalho e insegurança no trabalho, que são fatores do sofrimento no trabalho, conforme o constructo proposto por Mendes (2002). O Quadro 1 apresenta o instrumento de pesquisa aplicado.

Conforme demonstrado no Quadro 1, o questionário aplicado foi composto por 30 questões de prazer e sofrimento, além de mais cinco questões necessárias para a identificação de características particulares de cada respondente, tais

como: gênero, tempo de atuação no hospital, nível de escolaridade, função que executava no hospital e o departamento ao qual pertencia. As questões de gênero, tempo de atuação e nível de escolaridade foram quantificadas. O gênero de

Quadro 1. *Instrumento de pesquisa.*
Chart 1. *Research instrument.*

Dimensões	Indicador	Nº Q.	Questão
Prazer	Gratificação no Trabalho	Satisfação (G1)	G01 Sinto satisfação em executar minhas tarefas
		Gratificação (G5)	G05 Meu trabalho é gratificante
		Realização (G9)	G09 Quando executo minhas tarefas realizo-me profissionalmente
		Orgulho (G13)	G13 Sinto orgulho do trabalho que realizo
		Identificação (G17)	G17 Sinto-me identificado com as tarefas que realizo
		Aspirações (G21)	G21 Meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais
		Disposição mental (G25)	G25 Sinto disposição mental para realizar minhas tarefas
		Admiração (G29)	G29 O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros
	Liberdade no Trabalho	Liberdade para falar (L3)	L03 Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho
		Reconhecimento da chefia (L7)	L07 Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo
		Discutir dificuldades (L11)	L11 Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho
		Reconhecimento colegas (L15)	L15 Sinto-me reconhecido pelos colegas pelo trabalho que realizo
		Liberdade para organizar (L19)	L19 Tenho liberdade para organizar meu trabalho da forma que quero
		Solidariedade colegas (L23)	L23 Sinto meus colegas solidários comigo
		Uso estilo pessoal (L27)	L27 No meu trabalho posso usar meu estilo pessoal
Sofrimento	Desgaste no Trabalho	Trabalho desgastante (D2)	D02 Meu trabalho é desgastante
		Stress no trabalho (D6)	D06 Meu trabalho me causa estresse
		Sobrecarga (D10)	D10 Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho
		Tensão emocional (D14)	D14 Meu trabalho me causa tensão emocional
		Trabalho cansativo (D18)	D18 Meu trabalho é cansativo
		Ansiedade no trabalho (D22)	D22 Meu trabalho me causa ansiedade
		Desânimo no trabalho (D26)	D26 Sinto desânimo no trabalho
		Frustração (D30)	D30 Sinto frustração no meu trabalho
	Insegurança no Trabalho	Receio demissão (I4)	I04 Tenho receio de ser demitido ao cometer erros
		Ameaça demissão (I8)	I08 Sinto-me ameaçado de demissão
		Insegurança perda de emprego (I12)	I12 Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego
		Insegurança rend. baixo (I16)	I16 Sinto-me inseguro quando não atendo ao ritmo imposto pela minha empresa
		Inseg. atend. expectativas (I20)	I20 Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho
		Inseg. não atender prazo (I24)	I24 Receio não ser capaz de executar minhas tarefas no prazo estipulado pela minha empresa
		Pressão no trabalho (I28)	I28 Sinto-me pressionado no meu trabalho

cada respondente foi definido de forma dicotômica, ou seja, atribuiu-se o valor 0 para o gênero feminino e 1 para o gênero masculino. O tempo de atuação na empresa foi quantificado de forma a corresponder à quantidade de meses ou anos em que executava suas tarefas no hospital. Já o nível de escolaridade foi definido quantitativamente de forma que 1 referiu-se a trabalhadores com escolaridade em nível fundamental incompleto, até 9, que se referia a trabalhadores com mestrado em andamento (maior titulação identificada na amostra da pesquisa).

Para a análise dos dados utilizou-se de correlação canônica, por meio do *software* Statgraphics e entropia da informação. Para o cálculo da entropia da informação foram geradas fórmulas no Microsoft Excel para cada variável (questão de prazer e sofrimento), a fim de se verificar a entropia da variável e seu respectivo peso. Quanto maior o escore (valor) do peso da informação, menor é o escore (valor) da entropia, o que sugere maior poder de informação da variável. Esta explicação pode ser observada de acordo com as seguintes fórmulas da entropia da informação, descritas por Zeleny (1982).

Seja $d_i = (d_i^1, d_i^2, \dots, d_i^m)$ os valores normalizados, onde: $d_i^k = \frac{x_i^k}{x_i^*}$, que caracteriza o conjunto D, em termos do i -ésimo atributo.

Define-se $D_i = \sum_{k=1}^m d_i^k$, $i = 1, 2, \dots, n$.

A medida de entropia do contraste de intensidade para o i -ésimo atributo é calculado por $e(d_i) = -\alpha \sum_{k=1}^m \frac{d_i^k}{D_i} \ln\left(\frac{d_i^k}{D_i}\right)$, onde $\alpha = \frac{1}{e_{max}} > 0$ e $e_{max} = \ln(m)$.

Lembrando ainda que $0 \leq d_i^k \leq 1$ e $d_i^k \geq 0$.

Caso todos os d_i^k forem iguais para um dado i , então $\frac{d_i^k}{D_i} = \frac{1}{n}$ e $e(d_i)$ assume valor máximo, isto é, $e_{max} = \ln(m)$.

Ao se fixar $\alpha = \frac{1}{e_{max}}$, determina-se $0 \leq e(d_i) \leq 1$ para todos os d_i 's.

Essa normalização é necessária para efeito comparativo.

A entropia total de D é definida por: $E = \sum_{i=1}^n e(d_i)$.

Há duas observações a serem feitas, a primeira é a de que quanto maior for $e(d_i)$, menor é a informação transmitida pelo i -ésimo atributo. A segunda é o caso $e(d_i) = e_{max} = \ln(m)$, então o i -ésimo atributo não transmite informação e pode ser removida da análise decisória.

Devido ao peso λ_i ser inversamente relacionado a $e(d_i)$, usa-se $1 - e(d_i)$ ao invés de $e(d_i)$ e normaliza-se para assegurar que $0 \leq \lambda_i \leq 1$ e $\sum_{i=1}^n \lambda_i = 1$. Assim: $\lambda_i = \frac{1}{n-E} [1 - e(d_i)] = \frac{[1 - e(d_i)]}{n-E}$.

De maneira geral, de acordo com aspectos mais operacionais, para se verificar o peso de cada questão de prazer e sofrimento, inicialmente (1º) dividiu-se o valor de cada variável de prazer e sofrimento de cada participante pelo máximo de valor de cada variável. Em seguida, (2º) dividiu-se o valor da observação gerada na primeira etapa (de cada participante) pela soma da respectiva variável.

Com o valor desta divisão para cada participante em todas as variáveis, (3º) calculou-se o logaritmo natural de cada observação. Após, (4º) realizou-se a multiplicação da observação logaritimizada com sua respectiva observação (sem estar logaritimizada). Ao final, (5º) calculou-se a entropia por

meio da multiplicação entre a divisão de -1 com o logaritmo da quantidade de observações da variável, com a soma da respectiva variável, verificada na etapa 4, conforme a seguinte fórmula: $-1/\ln(\text{Quant. Obser Var}) \times \text{Soma da Variável da Etapa 4}$. Para o peso da informação, (6º) calculou-se a divisão entre a diferença de 1 e a entropia da variável, com a diferença entre a quantidade de variáveis e a soma total da entropia (soma da entropia de todas as variáveis), conforme a seguinte fórmula: $(1 - \text{valor da entropia das variáveis})/(\text{Quant. de variáveis soma da entropia das variáveis})$.

Aplicou-se esta metodologia para cada variável de prazer e sofrimento, a fim de se verificar a entropia da variável e seu respectivo peso. Quanto maior o escore (valor) do peso da informação, menor é o escore (valor) da entropia, o que sugere maior poder de informação da variável.

A correlação canônica possibilitou a análise da relação entre as dimensões de prazer e sofrimento com o gênero dos trabalhadores, tempo de atuação no hospital e nível de escolaridade. Também oportunizou a análise de tais relacionamentos considerando-se a área a que o indivíduo estava vinculado no trabalho. Já a entropia da informação foi necessária para apontar os indicadores de cada dimensão de prazer e sofrimento que apresentavam maior peso da informação, ou seja, os indicadores que apresentavam maior informação sobre prazer e sofrimento, caracterizados como os determinantes da gênese prazer-sofrimento.

DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção são apresentadas a descrição e análise dos dados. Inicialmente apresenta-se a correlação canônica entre os grupos das dimensões de prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no trabalho, com o grupo de características individuais dos trabalhadores, respectivamente. A seguir, demonstram-se os determinantes do prazer e sofrimento pela aplicação da entropia da informação considerando-se as respostas obtidas junto a todos os participantes da pesquisa.

Apresenta-se a seguir somente as relações dos grupos de variáveis que se demonstraram significativas. A correlação da dimensão gratificação e características individuais não se demonstraram significativas, desta forma, não são explorados os resultados. Visualiza-se na Tabela 1 a correlação canônica da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Com base na Tabela 1, pode-se observar que há correlação significativa a 1% entre o grupo de indicadores da dimensão liberdade (prazer), com o grupo de características dos trabalhadores. A relação entre os gêneros dos trabalhadores, tempo de trabalho e nível de escolaridade com a liberdade (prazer) foi de 34,45%. Com a Tabela 2, podem-se visualizar os coeficientes de relação da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Devido à significância somente da primeira combinação linear entre os grupos, analisa-se a primeira coluna da Tabela 2, que representa a primeira combinação linear significativa. Observou-se que o gênero (Gênero) e tempo de trabalho (Tempo_trabalho) apresentaram relação diretamente proporcional com os indicadores da dimensão liberdade (prazer): liberdade para falar (L3), reconhecimento da chefia (L7) e reconhecimento de colegas. Já o nível de escolaridade (Nível_escol) apresentou relação diretamente proporcional com os indicadores: espaço para discussão de dificuldades (L11), liberdade para organização de trabalho (L19), solidariedade dos colegas (L23) e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho (L27).

Deste modo, infere-se que trabalhadores que são do gênero masculino (visto que esta variável apresentava-se de forma dicotômica, sendo que 1 representava o gênero masculino) e que apresentam elevado período de trabalho na organização, possuem prazer no trabalho no quesito liberdade de expressão e reconhecimento da chefia e colegas. Todavia, estes indicadores de prazer sofreram diminuição, quando há

elevado nível de escolaridade dos trabalhadores (Nível_escol). Também, constatou-se que quanto maior o nível de escolaridade (Nível_escol) dos trabalhadores, maior é o espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade dos colegas, possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho e menor é a liberdade de expressão, reconhecimento da chefia e colegas.

Com a Tabela 3 apresenta-se a correlação canônica da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.

Observa-se com base na Tabela 3, que há correlação significância a 5% entre a dimensão desgaste e características dos trabalhadores. A relação entre os indicadores foi de 36,44%. A Tabela 4 apresenta os coeficientes de relação da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.

Verifica-se de acordo com os coeficientes significativos da primeira combinação linear constantes na Tabela 4, que o gênero (Gênero), tempo de trabalho na organização (Tempo_trabalho)

Tabela 1. Correlação Canônica da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Table 1. Canonical correlation of the freedom (pleasure) dimension with the group of characteristics of the workers.

Número	Auto Valor	Canonical correlação	Wilk Lambda	Chi-quadrado	D.F.	P-Value
1	0,118727	0,344567	0,760714	48,5458	21	0,0006*
2	0,0903485	0,30058	0,863199	26,112	12	0,0103
3	0,0510663	0,225978	0,948934	9,30389	5	0,0975

Nota: (*) significância a 1%.

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 2. Coeficientes para as variáveis canônicas da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Table 2. Coefficients for the canonical variables of the freedom (pleasure) dimension with the group of characteristics of the workers.

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão Gratificação (prazer)	L03	0,532806	-0,235401	-0,619649
	L07	0,0709897	-0,352829	0,116247
	L11	-0,198376	0,533782	0,316732
	L15	0,836469	0,262485	0,639755
	L19	-0,687742	-0,195454	0,6606
	L23	-0,156323	-0,120053	-0,297419
	L27	-0,0514334	0,856781	-0,347984
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	0,825241	0,555539	0,126096
	Tempo_trabalho	0,0800892	0,224555	-0,988029
	Nível_escol	-0,524461	0,869111	-0,0219659

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 3. *Correlação Canônica da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.*
Table 3. *Canonical correlation of the wear (suffering) dimension with the group of characteristics of the workers.*

Número	Auto Valor	Canonical correlação	Wilk Lambda	Chi-quadrado	D.F.	P-Value
1	0,132812	0,364434	0,785772	42,6726	24	0,0108*
2	0,0864866	0,294086	0,906115	17,4502	14	0,2330
3	0,00809846	0,0899914	0,991902	1,43926	6	0,9634

Nota: (*) significância a 5%.

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 4. *Coefficientes para as variáveis canônicas da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.*
Table 4. *Coefficients for the canonical variables of the wearing (suffering) dimension with the group of characteristics of the workers.*

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão desgaste (sofrimento)	D02	0,388415	0,0164067	0,972183
	D06	0,233521	0,581192	-0,240665
	D10	0,349145	-0,773167	-0,27769
	D14	0,404811	-0,542613	-0,0816201
	D18	-0,663255	-0,141328	0,124846
	D22	-0,446631	0,31655	0,124823
	D26	0,378053	0,454868	-0,607636
	D30	0,193477	0,0631784	0,416307
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	0,019508	0,0223471	1,00233
	Temp_trabalho	0,662983	-0,767172	0,070302
	Nível_escol	0,869012	0,524758	0,0185253

Fonte: Dados da pesquisa.

balho) e nível de escolaridade (Nível_escol) encontram-se diretamente relacionados com trabalho desgastante (D2), stress no trabalho (D6), sobrecarga (D10), tensão emocional (D14), desânimo (D26) e frustração (D30) e inversamente relacionados com trabalho cansativo (D18) e ansiedade no trabalho (D22).

Inferre-se deste modo, que trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um longo período na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, possuem trabalho desgastante, stress, sobrecarga, tensão emocional, desânimo e frustração. Também, observou-se que os trabalhadores que apresentaram estas características individuais demonstraram ter menor nível de ansiedade e cansaço.

A relação entre a dimensão liberdade e características individuais não se apresentou significativa, deste modo não se explorou os resultados. De modo geral, pode-se observar que trabalhadores do gênero masculino, com elevado nível de escolaridade e que trabalham a um longo período de tempo na organização apresentaram estatisticamente prazer no

trabalho, no quesito liberdade, e sofrimento no trabalho, em relação ao desgaste.

Segundo Dejours e Abdoucheli (1994), deve-se analisar a raiz do sofrimento de trabalhadores e não somente a doença que já existe no indivíduo em seu ambiente de trabalho. Deste modo, sugere-se para profissionais de recursos humanos que incentivem a liberdade de expressão dos trabalhadores e reconhecimento da chefia e dos colegas em trabalhadores que são do gênero masculino e que trabalham longo período de tempo na organização, a fim de aumentar o seu prazer no trabalho. Também, que incentivem o espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade entre os colegas e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho entre trabalhadores com elevado nível de escolaridade, a fim de alavancar o seu prazer no trabalho.

Por outro lado, sugere-se que profissionais de recursos humanos criem e controlem mecanismos na organização para mitigar o desgaste no trabalho, stress, sobrecarga, tensão

emocional, desânimo e frustração entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um longo período de tempo na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, a fim de auxiliar na diminuição do sofrimento dos trabalhadores.

Conforme já exposto, inicialmente analisou-se a relação entre as dimensões de prazer e sofrimento com as características individuais de todos os trabalhadores do hospital participantes do estudo, sem considerar, por exemplo, o departamento de trabalho de cada indivíduo. Desta forma, com o intuito de verificar particularidades de cada área em que o trabalhador está vinculado, a seguir, promoveu-se a análise de três relacionamentos, separando-se também os trabalhadores de acordo com a área a que seu departamento está vinculado, sendo estas: enfermagem (71 trabalhadores), administrativa (49 trabalhadores) e apoio (64 trabalhadores). Com base nestas informações de trabalhadores segregados em seus departamentos de trabalho (enfermagem, administrativo e apoio), apresenta-se na Tabela 5 a correlação das dimensões prazer e sofrimento e as características individuais entre os grupos de trabalhadores analisados.

A Tabela 5 descreve a correlação canônica das dimensões entre prazer/sofrimento e características individuais entre os grupos de trabalhadores do departamento de enfermagem, de apoio e administrativo. Verificou-se que apenas a correlação entre a dimensão liberdade e características individuais do departamento administrativo apresentou relação significativa, as quais são descritas na Tabela 6.

Na Tabela 6 observa-se o coeficiente das variáveis canônicas da dimensão de liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores do departamento administrativo. O gênero apresentou relação diretamente proporcional com o reconhecimento da chefia pelo trabalho realizado pelos

trabalhadores (L07), seguido de liberdade para organizar o trabalho da maneira que o colaborador achar mais pertinente (L19) e sentimento de solidariedade aos colegas de trabalho (L23), demonstrando um ambiente administrativo flexível para os colaboradores do gênero masculino.

O tempo de trabalho e o nível escolar dos respondentes apresentaram relação diretamente proporcional com a liberdade de expressão no trabalho (L03), seguido de espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho (L11), reconhecimento do trabalho realizado (L15) e uso do estilo pessoal no trabalho (L27). As combinações lineares resultantes do método estatístico demonstraram que na área administrativa os trabalhadores são estratégicos.

Dado o exposto, constatou-se que somente a dimensão liberdade (prazer) dos trabalhadores do departamento administrativo do hospital apresentou relação com as características individuais dos trabalhadores. Deste modo, infere-se que gerentes de recursos humanos atentem aos profissionais, que executam suas atividades na parte administrativa da empresa, principalmente aos de gênero feminino, que trabalham pouco tempo na organização e que possuem baixo nível de escolaridade, a fim de criarem mecanismos para aumentar também o sentimento de liberdade (prazer) no ambiente de trabalho.

Com vistas a identificar os determinantes da gênese prazer-sofrimento na amostra investigada, utilizou-se da técnica de análise da entropia da informação. Apresenta-se na Tabela 7 a entropia da informação dos indicadores de gratificação e liberdade (prazer) e dos indicadores de desgaste e insegurança (sofrimento) dos trabalhadores analisados.

De acordo com Zeleny (1982), quanto maior o $e(di)$, menor será a informação transmitida, ou seja, quanto mais distante do "zero" o $e(di)$ menos peso da informação o indicador

Tabela 5. Correlação das dimensões prazer/sofrimento e características individuais entre os grupos de trabalhadores do departamento de enfermagem, de apoio e administrativo.

Table 5. Correlation of the dimensions of pleasure/suffering and individual characteristics among the groups of workers of the nursing, support and administrative department.

Grupos da correlação canônica	Correlação Canônica (significância e coef.)		
	Departamento do hospital		
	Enfermagem	Apoio	Administrativo
Correlação entre a dimensão gratificação e características individuais	0,4142 (0,4718)	0,1469 (0,5974)	0,1497 (0,7509)
Correlação entre a dimensão liberdade e características individuais	0,6236 (0,3991)	0,1020 (0,5577)	0,0394* (0,7509)
Correlação entre a dimensão desgaste e características individuais	0,2355 (0,4588)	0,2762 (0,4845)	0,6395 (0,6407)
Correlação entre a dimensão insegurança e características individuais	0,2531 (0,4818)	0,9335 (0,3378)	0,8639 (0,5062)

Notas: Valores entre parênteses referem-se ao coeficiente de correlação. (*) Significativo a 5%.
Fonte: Dados da pesquisa.

analisado terá. Deste modo, analisa-se o "Peso" da informação do indicador, que possui maior valor, que corresponde ao e(di) mais próximo de zero.

Em relação à Tabela 7 pode-se observar o peso da informação distribuído entre a dimensão gratificação e liberdade (prazer), desgaste e insegurança (sofrimento). O indicador de gratificação que teve maior peso foi à admiração que outras pessoas têm sobre as atividades desempenhadas pelo trabalhador (G29), obtendo um peso de 0,249795. O segundo indicador de destaque de gratificação foi descrito como trabalho compatível com aspirações profissionais (G21) com um peso de 0,198494; e o terceiro item com maior peso informacional, de 0,114639, foi o sentimento de identificação pessoal com as tarefas realizadas (G17). Percebe-se que o prazer no trabalho é o resultado da alocação correta de pessoal na organização, do qual uma boa estrutura de recursos humanos analisa através do perfil de cada profissional a alocação dos trabalhadores em determinados setores. O profissional em determinada área, que é motivado pela realização de sua tarefa, pode ter melhor desempenho, acarretando em reconhecimento por parte de chefes e diretores de departamentos.

Em se tratando da dimensão liberdade, os indicadores com maior destaque foram à utilização de estilo pessoal para o desempenho das atividades (L27), com um peso de 0,248970219, seguido do indicador abertura empresarial para discussões de dificuldades encontradas no trabalho (L11), sob o peso de 0,143159941 e em terceira ordem o quesito liberdade para organização do trabalho (L19), com o peso de 0,137773635. Sob essas perspectivas pode-se visualizar um ambiente organizacional flexível sobre o desempenho das atividades, já que os

colaboradores podem executar suas atividades diárias conforme julgarem necessário, proporcionando um ambiente sem pressões e saudável, e o reconhecimento pelas ações corretas quando feitas. Segundo Mendes e Tamayo (2001), um ambiente de prazer pode ser medido através da admiração do colaborador pela organização, resultando assim, em valorização e reconhecimento do colaborador por parte da empresa.

Já em relação à dimensão sofrimento, observou-se que o desânimo no trabalho (D30) teve maior peso da informação 0,216495016, seguido do indicador com peso 0,167509394 relacionado à frustração no trabalho (D22), e terceiro indicador com maior peso 0,196938347 que retrata a ansiedade no trabalho (D26). Percebe-se que a flexibilidade que a empresa proporciona ao colaborador determina como este executará determinada atividade, o que pode produzir desânimo sobre as atividades que os mesmos desempenham. Esse desânimo leva a frustração, que é um sentimento que pode ser explicado pela falta de cobrança sobre determinadas ações internas na organização, e ausência de obstáculos e metas a serem cumpridas. A falta de motivação ou valorização dos colaboradores contribui para essa frustração e também para o aumento da ansiedade. As atividades no hospital são executadas em um ambiente que trata de doenças, podendo ser motivo de preocupação constante. No estudo de Shimizu *et al.* (2011) foi abordado tema relacionado a um ambiente de saúde. Em se tratando da análise do sofrimento, estes observaram certa indignação e exaustão emocional em seus resultados, o que confirma os testes realizados nesta pesquisa.

Por fim, se tratando da dimensão de segurança, o índice de ameaça de demissão (I08) ocupou o peso de destaque em

Tabela 6. Coeficientes para as variáveis canônicas da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores do departamento administrativo.

Table 6. Coefficients for the canonical variables of the freedom (pleasure) dimension with the group of characteristics of the workers of the administrative department.

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão liberdade (prazer)	L03	0,136422	0,376871	0,585596
	L07	-0,329264	-0,685758	-0,167043
	L11	1,15013	-0,0343682	0,482569
	L15	0,435084	0,931985	0,520871
	L19	-0,257609	0,507778	-0,906064
	L23	-1,25377	-0,782984	-0,0913697
	L27	0,523269	-0,440901	-0,376669
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	-0,194201	-0,0885738	1,0093
	Temp_trabalho	0,352764	-0,996603	0,243204
	Nível_escol	1,00377	0,0503723	0,350894

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 7. Entropia da Informação dos indicadores de gratificação e liberdade (prazer) e dos indicadores de desgaste e insegurança (sofrimento).

Table 7. Information entropy of indicators of gratification and freedom (pleasure) and indicators of attrition and insecurity (suffering).

PRAZER					
Dimensão Gratificação			Dimensão Liberdade		
Indicadores	e(di)	Peso	Indicadores	e(di)	Peso
G01	0,997031	0,071743	L03	0,9899	0,117999207
G05	0,995822	0,100958	L07	0,9895	0,123079219
G09	0,996479	0,085082	L11	0,9878	0,143159941
G13	0,996103	0,094161	L15	0,9891	0,127531241
G17	0,995256	0,114639	L19	0,9882	0,137773635
G21	0,991786	0,198494	L23	0,9913	0,101486537
G25	0,996477	0,085129	L27	0,9787	0,248970219
G29	0,989663	0,249795		-	
SOFRIMENTO					
Dimensão Desgaste			Dimensão Insegurança		
Indicadores	e(di)	Peso	Indicadores	e(di)	Peso
D02	0,99207911	0,064391124	I04	0,97494	0,140774983
D06	0,990335089	0,078568763	I08	0,96902	0,174029535
D10	0,987627338	0,100580825	I12	0,970952	0,163177135
D14	0,986490596	0,109821712	I16	0,979876	0,113047633
D18	0,99191874	0,065694818	I20	0,97922	0,116729503
D22	0,979394311	0,167509394	I24	0,97533	0,138583309
D26	0,975774193	0,196938347	I28	0,972647	0,153657902
D30	0,973368485	0,216495016		-	

Fonte: Dados da pesquisa.

0,174029535, seguido do peso de 0,163177135 que trata da insegurança diante da ameaça em perder o emprego (I12), e do índice que trata da pressão no trabalho (I28) com peso da informação de 0,153657902. Percebe-se que o peso da informação do primeiro índice afeta o segundo, ou seja, ambos são relacionados à ameaça de demissão, isso pode ser explicado pela dinâmica de trabalho que o ambiente adota e a quantidade de indivíduos com a mesma competência técnica no mercado de trabalho. Deste modo, acarreta-se o aumento de dúvidas quanto à permanência no emprego. Também, observou-se que ambiente organizacional agradável aos colaboradores causa pressão aos trabalhadores, a fim de estes terem continuidade no contrato de trabalho.

Analisou-se também, de forma separada, os determinantes das dimensões de prazer e sofrimento dos trabalhadores observando-se a área a que os trabalhadores do hospital estão vinculados: enfermagem, apoio e administrativa. Os resultados desta análise são apresentados na Tabela 8.

Com base nos resultados apresentados na Tabela 8, analisam-se os determinantes das dimensões de prazer e sofrimento, de acordo com o maior peso atribuído a cada variável e que corresponde a menor entropia (e(di)). Pode-se perceber que o determinante da dimensão gratificação para os trabalhadores do departamento de enfermagem e apoio foi à admiração do trabalho realizado pelo indivíduo (G29), enquanto que para o departamento administrativo foi o trabalho compatível com as aspirações profissionais (G21). Na dimensão liberdade (prazer) observou-se que o uso do estilo pessoal do trabalhador no trabalho (L27) foi o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem, apoio e administrativo. Ou seja, para todos os trabalhadores do hospital o que rege a liberdade destes é o uso do estilo pessoal na realização de suas tarefas.

Em relação à dimensão desgaste do sofrimento dos trabalhadores, verificou-se que a frustração no trabalho (D30) foi o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem e administrativo, enquanto que para os indivi-

Tabela 8. *Peso da entropia da informação do prazer/sofrimento dos trabalhadores, segmentados pelos departamentos de trabalho.*
Table 8. *Weight of entropy of worker pleasure/suffering information, segmented by work departments.*

Determinante	Enfermagem		Determinante	Apoio		Determinante	Administrativo	
	e(di)	Peso		e(di)	Peso		e(di)	Peso
G29	0,985	0,255	G29	0,984	0,224	G21	0,978	0,217
L27	0,975	0,219	L27	0,958	0,292	L27	0,981	0,174
D30	0,973	0,211	D26	0,955	0,205	D30	0,960	0,214
I08	0,965	0,201	I12	0,950	0,167	I28	0,956	0,174

Fonte: Dados da pesquisa.

duos do departamento de apoio foi o desânimo no trabalho (D26). Quanto à insegurança (sofrimento) dos trabalhadores, observou-se que o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem foi a ameaça de demissão (I8), para os indivíduos do departamento de apoio foi a insegurança diante da ameaça de desemprego (I12), enquanto que para os indivíduos da parte administrativa do hospital, o determinante foi a pressão existente no trabalho (I28).

De modo geral, pode-se observar que os trabalhadores das áreas relacionadas ao departamento administrativo do hospital apresentaram discrepância dos determinantes de prazer e sofrimento comparativamente aos demais trabalhadores do hospital, alocados nas áreas de enfermagem e apoio.

Enquanto que para os profissionais de enfermagem e apoio o prazer foi determinado pela admiração do trabalho (gratificação), e o sofrimento foi determinado pela ameaça e insegurança de demissão (insegurança), para os trabalhadores do departamento administrativo o prazer foi determinado pela compatibilidade de seus objetivos com o trabalho (gratificação) e o sofrimento determinado pela pressão existente no trabalho (insegurança).

De acordo com Guimarães e Martins (2010), valores individuais relativos a cada indivíduo, que são diferenciados também em relação à área de atuação, como social ou humana, podem impactar de maneira diferente os níveis de prazer e sofrimento. Campos *et al.* (2014) constataram entre profissionais de enfermagem que a liberdade de expressão e a realização profissional são dimensões explicativas do prazer no trabalho para estes, já o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento são observados como dimensões do sofrimento no trabalho que afetam as emoções destes profissionais.

O estudo de Silva e Merlo (2007) observou que dentre os profissionais da psicologia, em empresas privadas, os determinantes de prazer foram dinâmica do trabalho, satisfação em realizar o trabalho, reconhecimento e credibilidade, o que vai ao encontro ao observado pela atual pesquisa. Também, os autores constataram que a carga excessiva de trabalho, conflitos entre valores pessoais e empresariais, falta de reconhecimento, cerceamentos da organização e a sensação de pertencer a uma

categoria profissional pouco valorizada foram os determinantes de sofrimento entre estes profissionais.

Portanto, estes resultados encontrados fornecem evidências que confirmam a existência de diferentes determinantes para o prazer e sofrimento em um mesmo contexto de trabalho, confirmando que indivíduos reagem de maneira diferente aos estímulos do ambiente. Assim, torna-se necessário o desenvolvimento de ações institucionais, relacionados à observância de características pessoais e contextuais do trabalho que podem impactar os indivíduos, uma vez que o prazer e sofrimento do trabalhador, pela ótica da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho, decorre naturalmente do ambiente de trabalho.

Assim, esta pesquisa contribui com os estudos de Martinez e Paraguay (2003), Lancman e Uchida (2003), Lancman (2004), Clot (2006), Mendes (2007) e Codo (2007), por observar no ambiente de trabalho aspectos de prazer, bem como com os estudos de Dejours e Abdoucheli (1994, 2004), por constatar aspectos de sofrimento em um mesmo ambiente organizacional.

De acordo com Maissiat (2013), o prazer pode ser aumentado por estratégias de favorecimento e o sofrimento pode ser diminuído por estratégias defensivas. Assim, aconselha-se aos gestores de unidades divisionais e da área de recursos humanos, que no contexto de trabalho o desenvolvimento destas estratégias por parte da gestão pode potencializar sentimentos de prazer e inibir o impacto negativo de sensações de sofrimento junto aos trabalhadores, com o intuito de primar pelo bem-estar social, o qual, segundo Vilela *et al.* (2013), é ainda mais fundamental para os hospitais que trabalham no contexto da saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por intuito analisar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Deste modo, utilizou-se metodologia descritiva, de estudo de caso, com abordagem quantitativa. Para a análise dos dados aplicou-se correlação canônica e entropia da informação. A amostra da pesquisa compreendeu 184 colaboradores da organização.

Por meio dos resultados da correlação canônica entre as características individuais dos trabalhadores com as dimensões de prazer e sofrimento, pode-se observar que há relação significativa entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham elevado período de tempo no hospital e que apresentam elevado nível de escolaridade com o prazer (no quesito liberdade) e sofrimento (no quesito desgaste). Como resultado complementar, quando separado os profissionais pela área de atuação no hospital (administrativo, apoio e enfermagem), observou-se que somente os profissionais do departamento administrativo tem o sentimento de prazer (liberdade) aumentado, quando possuem maior nível de escolaridade, tempo de atuação na empresa e se são do gênero masculino.

Os resultados encontrados sugerem que a criação de mecanismos nas organizações para incentivar a liberdade de expressão dos trabalhadores e reconhecimento da chefia e de colegas entre indivíduos do gênero masculino e que trabalham longo período de tempo na organização, pode aumentar o nível de prazer dos mesmos. Entre profissionais que possuem elevado nível de escolaridade, o incentivo do espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade entre os colegas e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho, pode alavancar o prazer no trabalho. Questões como desgaste no trabalho, stress, sobrecarga, tensão emocional, desânimo e frustração entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um longo período de tempo na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, precisam ser monitorados, visto que são fatores influenciadores do sofrimento dos trabalhadores. Por consequência, tendem a impactar negativamente nas atividades desenvolvidas pelo indivíduo, podendo impactar o desempenho da organização.

Neste contexto, o estudo traz evidências adicionais às pesquisas sobre o tema, visto que se identificou que fatores como gênero, tempo de atuação na empresa e nível de escolaridade, possuem relação significativa com os sentimentos de prazer (liberdade) e sofrimento (desgaste) dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho nesta organização, resultados que denotam a influência de diferentes determinantes de prazer e sofrimento no trabalho entre as organizações, comparativamente aos achados de outros estudos revisitados para a realização desta pesquisa. Tais evidências estimulam a realização de novos estudos, para que se possam compreender fatores similares que promovem um ambiente social favorável ao prazer do indivíduo no trabalho, bem como reduzir situações que geram seu sofrimento.

Em relação à identificação dos determinantes da dimensão gratificação e liberdade (prazer), desgaste e insegurança (sofrimento), constatou-se que o indicador que apresenta maior informação sobre a gratificação dos trabalhadores analisados foi a admiração que outras pessoas têm sobre as atividades desempenhadas pelo trabalhador. O indicador determinante da liberdade dos trabalhadores foi à utilização de estilo pessoal para o desempenho das atividades. Como determinante do

desgaste no trabalho observou-se o desânimo no trabalho. Já como determinante da insegurança no trabalho percebeu-se a ameaça de demissão.

Estes achados colaboram ao observado por Antloga *et al.* (2012), em relação aos resultados que o prazer no trabalho pode ser avaliado pela liberdade do trabalhador em pensar, organizar e falar sobre o trabalho, pela sensação de recompensa, orgulho e identificação com o trabalho. Já o sofrimento é verificado pelo desgaste, desânimo, sobrecarga e insegurança no trabalho.

Quando analisado os determinantes de prazer e sofrimento dos profissionais do hospital, de acordo com as áreas de atuação, observou-se que para os profissionais de enfermagem e apoio o prazer foi determinado pela admiração do trabalho e o sofrimento foi determinado pela ameaça e insegurança de demissão. Já para os trabalhadores da área administrativa, o prazer foi determinado pela compatibilidade de seus objetivos com o trabalho e o sofrimento determinado pela pressão existente no trabalho. Deste modo, infere-se que no ambiente hospitalar, profissionais administrativos possuem características diferenciadas que impactam no sentimento de prazer e sofrimento, em comparação com os demais profissionais que exercem suas atividades na enfermagem e em áreas de apoio.

Estes resultados enfatizam a importância da realização de novas pesquisas sob a abordagem comportamental, investigando o conjunto de colaboradores que atuam em um mesmo contexto de trabalho, uma vez que por meio destes, torna-se possível avaliar fatores que influenciam de maneira diferente os indivíduos em um mesmo ambiente de trabalho. Tais evidências podem contribuir para o entendimento de fatores que estimulam ou inibem a produtividade dos indivíduos neste contexto. Como área de apoio a implementação da estratégia organizacional, a contabilidade, sob a perspectiva comportamental, deve prover seus usuários com informações que possam qualificar o processo decisório dos gestores. Assim sendo, a compreensão de fatores que favorecem ou inibem a produtividade nas empresas, é temática central de estudos que deve ser investigada nesta área. As empresas devem premiar comportamentos desejáveis dos trabalhadores e desencorajar comportamentos indesejáveis (Coda e Cestari, 2008), a fim de alavancar o desempenho do trabalhador e da empresa.

De acordo com Sentone e Gonçalves (2002), problemas relacionados ao trabalho e suas consequências na saúde do trabalhador, produtividade e qualidade dos serviços prestados, possuem importância para as organizações, pois apresenta fatores que podem ser incentivados nas organizações para o aumento do prazer e diminuição do sofrimento. Desta forma, a compreensão de tais fatores contribui para o aumento do desempenho do trabalhador e da organização, e também para o planejamento estratégico das atividades organizacionais.

Mesmo apresentando algumas limitações, que não permitem a generalização dos achados desta pesquisa, este estudo buscou inserir a abordagem da psicodinâmica do trabalho, prazer e sofrimento, nos estudos em contabilidade, visto que

a psicologia necessita de áreas complementares para o avanço das pesquisas (Prado, 2005). Também, de acordo com Sargiacomo *et al.* (2014), devem ser realizados estudos na área de contabilidade em uma variedade de perspectivas críticas, a fim de contribuir para o entendimento da prática contábil, agentes associados e suas consequências. Neste contexto, sugere-se para a realização de pesquisas futuras, a análise de vivências de prazer e sofrimentos junto a todos os profissionais que atuam em uma mesma organização, a fim de se compreender similaridades e divergências sobre a gênese prazer-sofrimento. Da mesma forma, sugere-se o desenvolvimento de estudos sob a ótica da Teoria da Psicodinâmica, com profissionais da área de gestão e contabilidade. A identificação de fatores específicos que afetam as atividades desenvolvidas por estes profissionais, pode contribuir para a consolidação do conhecimento existente sobre o prazer e a diminuição do sofrimento dos trabalhadores, bem como as condições que oportunizam melhoria do desempenho no trabalho destes profissionais.

REFERÊNCIAS

- ANTLOGA, C.S.; MENDES, A.M.; MAIA, M. 2012. Pleasure and Suffering at Work: Case Study with Employees at the Administrative Section of a Construction Material Company in DF. *International Journal of Applied Psychology*, 2(5):110-118. <https://doi.org/10.5923/j.ijap.20120205.06>
- BINBERG, J.G.; LUFT, J.; SHIELDS, M.D. 2007. Psychology Theory in Management Accounting Research. In: A.G. HOPWOOD; C.S. CHAPMAN (org.), *Handbook of Management Accounting Research*. Amsterdã, Elsevier, p. 113-135.
- BUENO, M.; MACÊDO, K. B. 2012. A Clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. *ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 2(2):306-318.
- CAMPOS, J.F.; DAVID, H.M.S.L.; SOUZA, N.V.D.O. 2014. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. *Escol. Anna Nery Revista Enfermagem*, 18(1):90-95.
- CLOT, Y. 2006. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis, Vozes, 222 p.
- CODA, R.; CESTARI, R.V. 2008. A relação entre perfis de comportamento gerencial no trabalho e o desempenho em estratégias motivacionais voltadas para a geração de resultados: um estudo no ambiente bancário. *Base – Revista de Administração e Contabilidade da Unisibos*, 5(1):54-65.
- CODO, W. 2007. Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em saúde mental. In: M.G. JACQUES; W. CODO (org.), *Saúde Mental e Trabalho*. Petrópolis, Vozes, p. 173-190.
- DEJOURS, C. 1999. *Conferências Brasileiras: Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo, Edições FUN-DAP/EAESP-FGV, 180 p.
- DEJOURS, C. 2004. Subjetividade, trabalho e ação. *Produção*, 14(3):27-34. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. 1994. *Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo, Atlas, 152 p.
- FREZATTI, F.; GUERREIRO, R.; AGUIAR, A.B.; GOUVEA, M.A. 2007. Análise do relacionamento entre a contabilidade gerencial e o processo de planejamento das organizações brasileiras. *Revista de Administração Contemporânea – Anpad*, 11(2):33-54.
- GUIMARÃES, F.A.L.; MARTINS, M.C.F. 2010. Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. *Estudos de psicologia*, 27(2):133-145. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2010000200001>
- LANCMAN, S. 2004. O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. In: S. LANCMAN; I.S. LAERTE, *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro, Fiocruz, p. 25-45.
- LANCMAN, S.; UCHIDA, S. 2003. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6(dez.):79-90. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p79-90>
- LUCENA, W.G.L.; FERNANDES, M.S.A.; SILVA, J.D.G. 2011. A contabilidade comportamental e os efeitos cognitivos no processo decisório: uma amostra com operadores da contabilidade. *Revista Universo Contábil*, 7(3):41-58. <https://doi.org/10.4270/ruc.2011321>
- LUNARDI FILHO, W.D. 1997. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 50(1):77-92. <https://doi.org/10.1590/S0034-71671997000100008>
- MAISSIAT, G.S. 2013. *Prazer e sofrimento de trabalhadores da atenção básica à saúde à luz da teoria da psicodinâmica do trabalho*. Porto Alegre, RS. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 114 p.
- MARTINEZ, M.C.; PARAGUAY, A.I.B.B. 2003. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6:59-78. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78>
- MÁXIMO, T.A.C.O.; ARAÚJO, A.J.S.; ZAMBRONI-DE-SOUZA, P.C. 2014. Vivências de sofrimento e prazer no trabalho de gerentes de banco. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(1):96-111. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100008>
- MENDES, A.M. 2002. Algumas contribuições teóricas do referencial psicanalítico para as pesquisas sobre organizações. *Estudos de Psicologia*, 7(n. especial):89-96. <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2002000300010>
- MENDES, A.M.B. 2007. *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa*. São Paulo, Casa do Psicólogo, 368 p.
- MENDES, A.M.; TAMAYO, Á. 2001. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. *Psico-USF*, 6(1):39-46. <https://doi.org/10.1590/S1413-82712001000100006>
- PRADO, C.G. 2005. *Investigando a saúde mental de trabalhadores: as relações entre suporte organizacional, satisfação e sentimentos de prazer e sofrimento no trabalho*. Uberlândia, MG. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Uberlândia, 63 p.
- SARGIACOMO, M.; IANNI, L.; EVERETT, J. 2014. Accounting for suffering: Calculative practices in the field of disaster relief. *Critical Perspectives on Accounting*, 25(7):652-669. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2014.03.011>
- SENTONE, A.D.D.; GONÇALVES, A.A.F. 2002. Sofrimento no trabalho: significado para o auxiliar de enfermagem com dois víncu-

- los empregatícios. *Semina: Ciências Biológicas e da Saúde*, 23(1):33-38.
<https://doi.org/10.5433/1679-0367.2002v23n1p33>
- SHANK, J.K.; GOVINDARAJAN, V. 1997. *A revolução dos custos: como reinventar e redefinir sua estratégia de custos para vencer em mercados crescentemente competitivos*. Rio de Janeiro, Campus, 341 p.
- SHIMIZU, H.E.; COUTO, D.T.; MERCHAN-HAMANN, E. 2011. Pleasure and suffering in intensive care unit nursing staff. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(3):565-572.
<https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000300016>
- SILVA, P.C.; MERLO, Á.R.C. 2007. Prazer e sofrimento de psicólogos no trabalho em empresas privadas. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(1):132-147.
<https://doi.org/10.1590/S1414-98932007000100011>
- TSCHIEDEL, R.M.; MONTEIRO, J.K. 2013. Prazer e sofrimento no trabalho das agentes de segurança penitenciária. *Estudos de Psicologia*, 18(3):527-535.
<https://doi.org/10.1590/S1413-294X2013000300013>
- VILELA, E.F.; GARCIA, F.C.; VIEIRA, A. 2013. Vivências de prazer-sofrimento no trabalho do professor universitário: estudo de caso em uma instituição pública. *Revista Eletrônica de Administração*, 19(2):517-540.
<https://doi.org/10.1590/S1413-23112013000200010>
- ZELENY, M. 1982. *Multiple Criteria Decision Making*. New York, McGraw-Hill Book Company.
- ZONATTO, V.C.S. 2014. *Influência de fatores sociais cognitivos de capacidade, vontade e oportunidade sobre o desempenho gerencial nas atividades orçamentárias das maiores empresas exportadoras do Brasil*. Blumenau, SC. Tese de Doutorado. Universidade Regional de Blumenau, 332 p.

Submitted on May 05, 2015

Accepted on May 17, 2017