

Inteligência Emocional nas Organizações, Capital Psicológico e Bem-Estar no Trabalho: Um Estudo com Servidores do Município de São Paulo

Macleon Oliveira

Universidade Metodista de São Paulo – UMESP

macleon.oliveira@hotmail.com

Rodrigo Ribeiro Oliveira

Instituto Federal de São Paulo – IFSP

rodrigoriibeirosp@hotmail.com

Quintiliano Siqueira Schroden Nomelini

Universidade Federal de Uberlândia - Faculdade de Matemática –

Campus Santa Mônica – UFU

quintiliano.nomelini@ufu.br

Almir Martins Vieira

Universidade Metodista de São Paulo – UMESP

almir.vieira@gmail.com

RESUMO

Com os avanços do mundo moderno e com a rapidez das informações e do conhecimento, as empresas sofreram grandes mudanças em relação a seu ambiente profissional. Assim, o objetivo deste artigo é conhecer a percepção dos servidores sobre seu capital psicológico e bem-estar, frente à qualidade de vida no trabalho. Dado este contexto, este artigo visa compreender o olhar dos servidores públicos da municipalidade da cidade de São Paulo sobre a questão da percepção do capital psicológico e de bem-estar no trabalho. Ainda, destaca-se a busca do ser humano pela qualidade de vida, tanto pessoal quanto profissional, em prol do equilíbrio psicológico e do bem-estar. Sendo estes os grandes responsáveis pelo bom andamento do trabalho, a infalibilidade de ter/ser a pessoa certa no lugar certo, com ótimo nível de aprazimento. Corroborando, existe a necessidade de esses servidores estarem em um ambiente de trabalho com qualidade, o qual proporcione bem-estar, satisfação e realização. Os processos de qualidade de vida no trabalho buscam a junção entre dois aspectos importantes da percepção de capital psicológico e do bem-estar pessoal e profissional, focados na eficiência e eficácia organizacional. Para validação, participaram da pesquisa 105 servidores com idades de 19 a 49 anos, através da aplicação de um teste quantitativo utilizando a escala tipo Likert, o que resultou em uma avaliação média positiva (boa) dos sete fatores determinantes do bem-estar no trabalho dos servidores.

Palavras chave: Capital humano. Bem-estar. Gestão de pessoas.

Data do aceite de publicação: 01/12/2019

Data da publicação: 15/12/2019

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E
BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

**Emotional Intelligence in Organizations, Psychological Capital and
Well-being at Work: A Study with Employees Municipality
of São Paulo**

Macleon Oliveira

Universidade Metodista de São Paulo – UMESP
macleon.oliveira@hotmail.com

Rodrigo Ribeiro Oliveira

Instituto Federal de São Paulo – IFSP
rodrigoriibeirosp@hotmail.com

Quintiliano Siqueira Schroden Nomelini

Universidade Federal de Uberlândia - Faculdade de Matemática –
Campus Santa Mônica – UFU
quintiliano.nomelini@ufu.br

Almir Martins Vieira

Universidade Metodista de São Paulo – UMESP
almir.vieira@gmail.com

ABSTRACT

With the advances of the modern world and the rapidity of information and knowledge, companies have undergone major changes in their professional environment. Thus, the objective of this article is to know the perception of the servants about their psychological capital and well-being, facing the quality of life at work. Still, this article aims to understand the public servants' view of the city of São Paulo on the issue of the perception of psychological capital and well-being at work. Also noteworthy is the search for the human being for the quality of life, both personal and professional, in favor of psychological balance and well-being. These are largely responsible for the smooth running of the work, the infallibility of having / being the right person in the right place, with great level of pleasure. Corroborating, there is a need for these servers to be in a quality work environment, which provides well-being, satisfaction and achievement. Quality of life at work processes seek to combine two important aspects of the perception of psychological capital and personal and professional well-being, focused on organizational efficiency and effectiveness. For validation, 105 employees aged 19 to 49 years participated in the survey, by applying a quantitative test using the Likert scale, which resulted in a positive (good) average evaluation of the seven determinants of well-being at work. of the servers.

Keywords: Human capital. Welfare. People management.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

INTRODUÇÃO

Com as constantes transformações existentes nos cenários globais frente às mudanças econômicas, sociais, políticas, ambientais, entre tantas alterações e modificações importantes que acontecem rapidamente no mundo, as organizações se veem frente à necessidade de se adequarem às estratégias de melhorias para a qualidade de vida de seus funcionários – o capital humano.

Na esfera pública, este cenário também se faz presente, mesmo que existam algumas particularidades que envolvam os servidores públicos, como questões relacionadas ao vínculo, às políticas institucionais, e os recursos que influenciam nesta esfera.

Este estudo se justifica, portanto, nas exigências colocadas pelo trabalho em constante transformação e que, muitas vezes, desconsideram seus impactos nos seres humanos e, por consequência, resultam no constante aumento da ocorrência de problemas no trabalho e de prejuízos nas relações de trabalho e na produtividade.

Na busca pela harmonização do que se espera e das peculiaridades entre trabalho, trabalhador e organizações, é necessário conhecer a percepção dos servidores sobre seu capital psicológico e bem-estar, frente à qualidade de vida no trabalho. E, com isso, gerar subsídios para as organizações poderem atuar da melhor forma possível e em harmonia com o capital humano.

No atual mundo do trabalho, o ser humano nunca teve tanta consciência de si mesmo, de autoconhecimento, de busca por qualidade de vida pessoal e profissional, de bem-estar, bem como de seu psicológico. Não obstante, o ser humano busca este significado pela vida desde a antiguidade, pois a ciência da conduta humana, na qual Sócrates (470 – 399 a.C), considerado o pai da ética, desenvolvia o senso filosófico nas pessoas por meio de uma pergunta: Como devemos viver nossa vida? Na realidade atual, nos questionamos: como viver, conviver e sobreviver no mundo do trabalho?

Diante disto, é de grande necessidade que as organizações se preocupem com a qualidade de vida de seus trabalhadores, do bem-estar de suas equipes e do capital psicológico destes sujeitos, frente às constantes mudanças que ocorrem nas organizações e por causa da alta complexidade do mundo do trabalho.

A inadequação de métodos utilizados no ambiente de trabalho pode causar diferentes problemas, tanto na saúde mental quanto física de seus trabalhadores e, por consequência direta, uma baixa eficiência e insatisfação dos usuários/clientes destas organizações.

Portanto, para que se tenha eficiência organizacional, seja ela pública ou privada, é de responsabilidade da gestão desenvolver programas que proporcionem melhores condições de vida no trabalho, além de demonstrar e executar programas que criem espaços e práticas de bem-estar, de qualidade de vida, em busca de um capital psicológico saudável e feliz, com o grande objetivo de obter a motivação desses trabalhadores.

A percepção do capital psicológico está diretamente associada à questão de saúde, segurança e de bem-estar no trabalho, que juntos formam a qualidade de vida no trabalho. As organizações necessitam desenvolver mecanismos para alcançar seus objetivos, precisam alocar pessoas para desenvolver a liderança e gerar motivação (FERNANDES; SIQUEIRA; VIEIRA, 2014). Sem estes elementos, não é possível o

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

atendimento das demandas externas a organização – razão pela existência da mesma (MAURIZ, 2008).

Nessa perspectiva, e em consonância com o apresentado por Ferreira, Alves e Tostes (2009), os esforços das organizações públicas para a promoção do bem-estar no trabalho consistem apenas em oferecer atividades que promovam o relaxamento para que, assim, atinjam as metas e objetivos organizacionais, ficando o bem-estar dos profissionais em plano secundário.

Assim, este artigo visa compreender o olhar dos servidores públicos da municipalidade da cidade de São Paulo sobre a questão da percepção do capital psicológico e de bem-estar no trabalho. Ainda, destaca-se a busca do ser humano pela qualidade de vida, tanto pessoal quanto profissional, em prol do equilíbrio psicológico e do bem-estar.

1. Fundamentação Teórica

1.1 Inteligência emocional nas organizações

O termo inteligência emocional ganhou notoriedade a partir da obra *Inteligência Emocional*, de Daniel Goleman (1995). Contudo, o seu surgimento data de 1990, a partir dos estudos em *Emotional intelligence: Imagination, Cognition and Personality*, de Peter Salovey e John Mayer (1990).

Ao longo das décadas, o conceito vem passando por revisões até chegar à sua versão atual, que define a inteligência emocional como a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER; SALOVEY, 1997).

De acordo com Cobêro et al. (2006), paralelamente a esses estudos o conceito se disseminou rapidamente no contexto organizacional, tornando-se popular como característica desejável e preditora de sucesso generalizado.

Essa disseminação aconteceu independente das informações empíricas que sustentassem a utilidade desse construto para a previsão do desempenho, numa popularização em razão das ideias apresentadas por Goleman (1995), que afirmava que a inteligência emocional seria a capacidade mais importante para o sucesso no trabalho.

Todas as questões levaram as organizações a investir em treinamentos e alterações de suas práticas seletivas e de mudanças de cargos baseando-se na ideia de que pessoas com alta inteligência emocional apresentariam um desempenho mais eficaz em seu trabalho (COBÊRO et al., 2006).

As organizações públicas, por sua vez, são mais burocráticas (ABRUCIO; LOUREIRO, 2018), tornando o processo de implementação das transformações contemporâneas mais lento, e ainda observam o papel da inteligência emocional com parcimônia. O esclarecimento desse tema no âmbito das organizações públicas, portanto, é decisivo para a implementação de estratégias de capital humano que sustentam o processo de melhorias para o capital intelectual e o bem-estar no trabalho.

1.2 Capital psicológico no trabalho

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

O capital psicológico é um dos conceitos originados a partir do comportamento organizacional positivo (COP), como uma alternativa para que as organizações se tornassem mais eficientes e, ainda, estimulassem aspectos saudáveis entre os trabalhadores e suas atividades (CHEN; LIM, 2012).

Para Antunes, Caetano e Cunha (2013) o capital psicológico promove a confiança e a qualidade de vida no trabalho, fatores que podem influenciar os laços sociais mantidos em contextos organizacionais.

O capital psicológico afeta consideravelmente a força da relação entre bem-estar no trabalho e o engajamento no trabalho. O indivíduo que apresenta vigor e absorção; também costuma apresentar níveis acentuados otimismo, resiliência, esperança e eficácia e conseqüentemente, satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KUNIYOSHI, 2014).

De acordo com Luthans *et al.* (2007), o capital psicológico pode ser entendido como “o desenvolvimento de um estado psicológico positivo individual, caracterizado pela esperança, auto eficácia, resiliência e otimismo”.

O Capital Psicológico no Trabalho é definido como um estado mental positivo no qual se articulam quatro categorias de crenças que auxiliam o indivíduo, em seu ambiente de trabalho, a ver possibilidades de êxito (eficácia), a acreditar em fatos positivos ocorrendo futuramente (otimismo), a ter convicção de que dispõe de recursos (*agency*) e os meios (*pathways*) para ser bem-sucedido (esperança) e de que sairá fortalecido ao enfrentar adversidades (resiliência).

O Inventário do Capital Psicológico no Trabalho, (ICPT - 25) é uma medida genuinamente nacional, construída e validada por pesquisadores brasileiros (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014), a qual inclui em seu modelo quatro dimensões, configurando-se como uma medida multidimensional, com 25 frases (itens), originalmente desenvolvida por Luthans; Youssef e Avolio (2007) (SIQUEIRA, 2008).

E conforme defendido por Barlach (2005), o termo resiliência no contexto das organizações pode ser entendido como a existência ou a construção de capacidades adaptativas, de forma a preservar o equilíbrio nas relações dos indivíduos com os seus trabalhos, em especial em um ambiente permeado por mudanças e rupturas constantes.

1.3 Bem-estar no trabalho

Para Sonnentag (2015), o bem-estar subjetivo é um conceito amplo, que reflete as avaliações que os indivíduos fazem de suas próprias vidas, tanto em relação ao psicológico como em suas experiências e conquistas.

Conforme defendido por Januario (2015), é consensual entre os estudiosos do bem-estar a identificação de dois componentes em sua formulação, os afetos e a cognição.

Já quando aplicados no ambiente de trabalho, os afetos refletem os aspectos positivos e negativos da organização para a qual se presta o serviço, enquanto a cognição se materializa na satisfação com a vida.

Nesse sentido, de acordo Diener *et al.* (1997), surgem inúmeros estudos sobre o bem-estar subjetivo (BES), com o intuito de compreender as avaliações que as pessoas fazem de suas vidas. E Diener e Cols (2003) ainda salientam que esse campo teve um crescimento acelerado na última década, revelando como seus principais tópicos de pesquisa satisfação e felicidade, o que gerou a necessidade de encontrar formas de mensuração dessa característica.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

É primordial que as organizações busquem promover o bem-estar do colaborador no ambiente de trabalho, pois o indivíduo satisfeito sente-se mais interessado e motivado, tornando-se engajado e desenvolvendo suas tarefas com maior eficiência (COELHO; SILVA; MOREIRA, 2017).

Segundo Siqueira e Padovam, (2008) bem-estar no trabalho é concebido como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Para mensurar bem-estar no trabalho utilizou-se o Inventário de Bem-estar no Trabalho (IBET-13), construído e validado por Siqueira, Orengo, e Peiró (2014), composto por 13 itens, com índice de precisão de 0,93 (alpha de Cronbach). O Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13) foi idealizado para aferir um construto psicológico denominado bem-estar no trabalho, o qual corresponde, a um estado mental positivo formado pela articulação de vínculos, também positivos, denominados satisfação no trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Neste inventário, três dimensões são avaliadas; satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

2. Procedimentos Metodológicos

A coleta de dados ocorreu em um corte transversal no mês de julho de 2016. Para isso, foram distribuídos os questionários aos servidores que estavam participando da palestra Inteligência Emocional nas Organizações: Capital Psicológico e Bem-Estar no Trabalho, realizada no mês de julho de 2016, na Escola de Contas no município de São Paulo.

Com o objetivo de gerar conhecimento pela aplicação de um questionário, consultas a registro e coleta de dados, buscou-se identificar a percepção dos servidores quanto à Inteligência Emocional nas Organizações, ao Capital Psicológico e ao Bem-Estar no Trabalho por meio de interpretação dos dados coletados.

Cada servidor municipal que concordou em participar da pesquisa recebeu o questionário e um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Na ocasião, participaram da pesquisa 105 sujeitos. Em média, cada um dos servidores gastou 11 minutos para responder todo o questionário.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi dividido em duas partes: i) Inventário de Capital Psicológico no Trabalho - ICPT-25 composto por 25 questões; ii) Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET – 13, composto por 11 questões (SIQUEIRA, 2008).

A análise dos dados referentes às questões respondidas pelos sujeitos não considerou a análise de proporção, visto que a escala utilizada não é qualitativa. Adotou-se a escala de tipo Likert de 7 (sete) pontos. A resposta mais próxima de 1 (um) revela um grau de insatisfação e a mais próxima de 7 (sete), revela um grau de satisfação.

2.1 Características do perfil demográfico dos participantes da pesquisa

Observando os dados demográficos coletados referente ao tempo de trabalho, foi possível verificar que os servidores em sua maioria (68%) estão na organização pública há mais de 5 anos.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Quanto ao grau de formação (escolarização) dos servidores pesquisados, observou-se que 88% deles possuem especialização lato sensu. Mais alguns aspectos: 60% são do sexo feminino; quanto ao estado civil, observou-se que 47% são casados, destacando-se que 52% não têm dependentes; 61% dos participantes exercem o papel de chefe de família, 52% são sindicalizados, e o mesmo percentual (52%) apresenta idade acima de 40 anos.

2.2 Materiais e Métodos

Nos dados de identificação geral dos entrevistados, foi estimada a proporção populacional das proporções amostrais através do intervalo de confiança exato para o estimador de máxima verossimilhança de “p”, para o qual utiliza-se a distribuição F (LEEMIS; TRIVEDI, 1996). O intervalo de confiança (IC) para proporção (p) populacional é apresentado a seguir:

$$IC(p)_{1-\alpha} : [LI; LS] : \left[\frac{1}{1 + \frac{yF_{2y; 2(n-y+1); \frac{1-\alpha}{2}}}{n-y+1}}; \frac{1}{1 + \frac{(y+1)F_{2(y+1); 2(n-y); \frac{\alpha}{2}}}{n-y}} \right]$$

LI é o limite inferior e LS o limite superior do intervalo de confiança estimado, $1 - \alpha$ é o nível de confiança da fórmula 1, sendo que foi fixado em 95%, α é o nível de significância, F refere-se à probabilidade $\alpha/2$ e $1-\alpha/2$ da cauda superior direita da distribuição de F; n é o tamanho da amostra, y o número de sucessos ($y = 1, 2, \dots, n-1$), $2y, 2(n - y + 1), 2(y + 1)$ e $2(n - y)$ são os graus de liberdade das distribuições de F.

Segundo Leemis e Trivedi (1996), nos casos especiais em que $y = 0$ e $y = n$, deve-se proceder da seguinte forma:

Se $y = 0$, o LI do IC é tomado como 0 e o LS é obtido como anteriormente.

Se $y = n$, o LS do IC é tomado como 1 e o LI é obtido como anteriormente.

Foi realizado o teste de Shapiro-Wilk para normalidade nos dados quantitativos relativos às notas de nível de satisfação. Como não houve normalidade em nenhuma das questões logo concluiu-se que os dados eram assimétricos, então estimou-se a mediana e seu intervalo de confiança para representar esses dados. Uma aproximação para o intervalo de confiança de $1-\alpha$ para a mediana foi estimado pelo método de interpolação de Hettmansperger-Sheather (1986):

$$IC(Md)_{1-\alpha} : [LI; LS] : \left[\lambda X_{k+1} + (1 - \lambda) X_k; \lambda X_{n-k} + (1 - \lambda) X_{n-k+1} \right]$$

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Em que n : tamanho da amostra de uma variável aleatória que segue uma distribuição Binomial ($B(n, p=0,5)$); k : inteiro entre $[0, n/2]$; $\lambda = (n - k)I/k + (n - 2k)I$; $I = \gamma_k - 1 - \alpha / \gamma_k - \gamma_{k+1}$; $\gamma_{k+1} < 1 - \alpha < \gamma_k$; X : valores observados.

Para a validação dos itens do questionário e para a redução de dimensão de tal questionário, utilizou-se de técnicas multivariadas de análise fatorial e componentes principais. Primeiramente, agruparam-se as perguntas por meio de análise fatorial buscando assim a redução da dimensão dos dados multivariados, ou seja, identificar fontes subjacentes de variação comuns a duas ou mais variáveis com mesmo padrão de resposta e com isso compreender padrões de intercorrelações (LATTIN; CARROLL; GREEN, 2011). Segundo Hair Jr. *et al.* (2005), o método analisa a estrutura das inter-relações (correlações) entre um grande número de variáveis, definindo um conjunto de dimensões latentes comuns, chamados de fatores. A análise de componentes principais propicia ao pesquisador identificar o número de componentes (fatores) e a quantidade de informação que os mesmos conseguem captar da variação total dos dados.

Ainda segundo Hair Jr. *et al.* (2005), as etapas para realização de uma análise fatorial podem ser resumidas em: a) planejamento da pesquisa; b) análise dos dados; c) definição do método de obtenção dos fatores; d) definição do número de fatores; e) análise dos resultados – interpretação dos fatores.

Inicialmente, a validação da análise fatorial tem como finalidade verificar se a aplicação da análise fatorial tem validade para as variáveis escolhidas, sendo justificado pela pouca quantidade de respondentes da pesquisa. Para efetuar o procedimento referido utilizou-se dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de Esfericidade de Bartlett.

Adaptado de Hair Jr. *et al.* (2005), o teste de KMO deve ser interpretado segundo Quadro 1:

Quadro 1. Interpretação do teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).

KMO	Análise de componentes principais
1,00 – 0,90	Muito Boa
0,80 – 0,90	Boa
0,70 – 0,80	Média
0,60 – 0,70	Razoável
0,50 – 0,60	Má
<0,50	Inaceitável

Fonte: Adaptado de Hair Jr. *et al.* (2005).

Após a verificação do KMO avalia-se o teste de *scree* que, segundo Hair Jr. *et al.* (2005), “é usado para identificar o número ótimo de fatores que podem ser extraídos antes que a quantia de variância única comece a dominar a estrutura de variância comum”.

O gráfico de *scree* (*scree plot*), conhecido como o gráfico de “cotovelo” foi proposto por Catell (1966). Ele apresenta, de maneira informal, a variância explicada em cada componente principal, na ordem do maior para o menor. O princípio do gráfico consiste em determinar um ponto após o qual os autovalores restantes declinam de modo aproximadamente linear, retendo somente aqueles componentes que estão acima do ponto. Portanto, o teste de Scree requer um julgamento relativo do valor da variância explicada pelos componentes principais. Na segunda etapa da análise dos resultados, os

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

dados foram agrupados por meio da análise fatorial e de componentes principais buscando assim a redução da dimensão dos dados multivariados, ou seja, identificar fontes subjacentes de variação comuns a duas ou mais variáveis com mesmo padrão de resposta de modo a compreender padrões de intercorrelações (LATTIN; CARROLL; GREEN, 2011).

Para se chegar aos fatores, utilizou-se a rotação do tipo Varimax com extração pelo método das componentes principais. As rotações visam maximizar a correlação de uma determinada variável a um único fator, minimizando o número de variáveis com altas cargas sobre um fator, reforçando a interpretabilidade dos fatores e a validação de um questionário com os itens mais relevantes para o conjunto de dados analisado (MALHOTRA, 2006).

Os dados foram tratados estatisticamente com o auxílio dos softwares SPSS (versão 17.0) e Sisvar (versão 5.0).

3.3 Análise multivariada

É comum, em estudos envolvendo questionários com muitas questões, avaliar a relevância (contribuição) das mesmas para o objetivo do trabalho. Nesse caso, o objetivo é identificar os constructos ou fatores (grupo de questões) importantes para avaliar a satisfação com a qualidade de vida no trabalho de servidores. Assim, neste trabalho foi utilizada a Análise Fatorial - AF (metodologia exploratória multivariada).

No planejamento da pesquisa, para a realização de uma análise fatorial, é fundamental o conhecimento prévio do objeto pelo pesquisador, pois nessa etapa são definidos os instrumentos de coleta de dados, quais as variáveis a serem coletadas e as escalas de mensuração.

3. Análise e Discussão dos Resultados

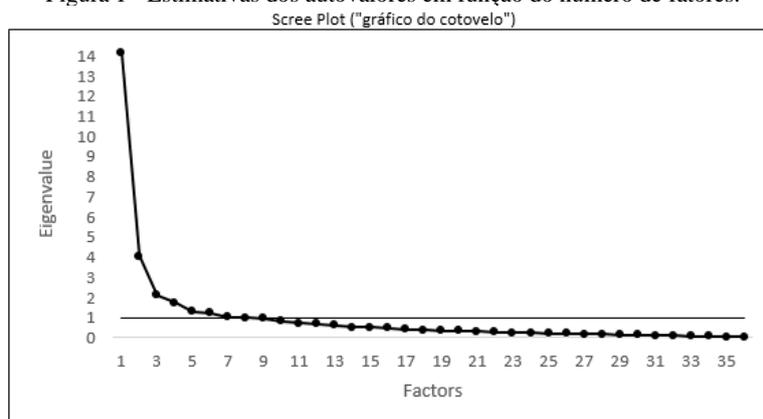
Inicialmente, verificou-se a correlação entre as variáveis com o intuito de identificar as variáveis que realmente contribuem para o objetivo proposto. Sendo assim, as questões 6, 16 e 23 foram descartadas por apresentarem correlações não significativas com a maioria das demais questões.

Avaliando a medida de adequação da amostra (KMO), o conjunto de questões atende coletivamente à base necessária de adequação da amostra com o valor KMO de 0,853 (HAIR JR. *et al.*, 2005). Além disso, para aplicação da análise fatorial é primordial verificar a pressuposição de multicolinearidade, ou seja, identificar o conjunto de variáveis inter-relacionadas, por meio do teste de Bartlett de Esfericidade (1). O teste apresentou uma estatística de qui-quadrado e valor-p igual a 2518,4 (< 0,0001), o que caracteriza presença de multicolinearidade, pois H_0 : matriz de correlação = matriz identidade foi rejeitada.

Na Figura 1 (gráfico de “cotovelo”), observa-se que os autovalores declinam de forma aproximadamente linear após o oitavo componente principal. Portanto, quando se analisam os autovalores de um conjunto de dados, consegue-se conhecer de que forma as variâncias da matriz de correlações estão distribuídas. Em outras palavras, os autovalores representam o quanto da variância é explicado pelo fator. Para este estudo, decidiu-se pelos seis primeiros componentes principais.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Figura 1 - Estimativas dos autovalores em função do número de fatores.



Fonte: Dados da pesquisa.

O número de fatores pode suscitar dúvidas, pois é comum haver divergência entre os métodos empregados. Geralmente, esse número equivale ao número de fatores anterior ao ponto de inflexão da curva, os quais apresentam autovalores consideravelmente mais elevados à esquerda. Para determinar quantos fatores devem ser extraídos, verifica-se a proporção da variância explicada total ou por variável. Estabelece-se um limite e adota-se o número de autovalores necessários para o alcance deste limite. Em geral, fixa-se em 70%. Neste estudo, os sete componentes extraídos explicam 71,2% (tabela 1).

A composição dos fatores baseou-se na seleção de questões com cargas superiores ou iguais a 0,50, conforme destacado na tabela 1. O resultado é que reduziu-se um problema envolvendo 33 questões a um que envolve sete fatores interpretáveis, tornando possível explicar mais da metade da variação nos dados originais.

Na segunda etapa da análise dos resultados, os dados foram agrupados por meio da análise fatorial e de componentes principais, buscando assim a redução da dimensão dos dados multivariados, ou seja, identificar fontes subjacentes de variação comuns a duas ou mais variáveis com mesmo padrão de resposta e, com isso, compreender padrões de intercorrelações (LATTIN et al., 2011).

A análise da matriz de correlações ou de covariâncias pode ser uma alternativa, sendo possível verificar quais variáveis estão inter-relacionadas. A correlação entre os itens é utilizada para avaliar a consistência interna da escala utilizada. Uma inspeção rápida pode ser obtida por meio de uma matriz de correlação, pois valores acima de 0,40 representam associações significativas entre os itens. No entanto, em função da dimensão dessa matriz de correlação fica inviável elencar os itens que estão relacionados. Esta tarefa é normalmente simplificada examinando-se a associação entre variável original (itens) e os componentes principais (LATTIN; CARROLL; GREEN, 2011).

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Para se chegar aos fatores, utilizou-se a rotação do tipo Varimax com extração pelo método das componentes principais. As rotações visam maximizar a correlação de uma determinada variável a um único fator, minimizando o número de variáveis com altas cargas sobre um fator, reforçando a interpretabilidade dos fatores (MALHOTRA, 2006).

Tabela 1 - Análise Fatorial (Rotação Varimax)

Itens/Indicadores	Fatores/Constructos						
	1	2	3	4	5	6	7
30. Estou animado com a empresa onde trabalho.	0,882						
27. Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho.	0,879						
34. Estou orgulhoso da empresa onde trabalho.	0,798						
26. Estou contente com a empresa onde trabalho	0,772						
36. Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	0,731						
31. As maiores satisfações da minha vida vêm do meu trabalho	0,719						
29. Estou satisfeito com meu salário comparado com meus esforços no trabalho.	0,686						
28. As horas que passo trabalhando são as melhores do meu dia.	0,641						
35. Eu como, vivo e respiro meu trabalho.	0,623						
24. Eu acredito que amanhã será melhor no meu trabalho.		0,765					
10. Fico mais forte após enfrentar desafios no trabalho.		0,755					
17. Eu acredito que coisas boas acontecerão comigo no meu trabalho.		0,742					
07. Fico mais forte após enfrentar mudanças no trabalho.		0,709					
09. Sou capaz de dominar a tecnologia no meu trabalho.		0,706					
15. Fico mais forte após enfrentar dificuldades no meu trabalho.		0,573					
14. Eu posso achar formas para mostrar ao meu chefe que faço bem feito o meu trabalho.		0,556					
11. Eu acredito que dias melhores virão no meu trabalho.		0,515					
03. Eu posso encontrar muitas maneiras de realizar meus sonhos no trabalho.			0,666				
01. Sou capaz de resolver problemas no meu trabalho.			0,661				
21. Eu posso pensar em muitas maneiras de resolver um problema no trabalho.			0,613				
19. Eu posso descobrir caminhos para atingir meus objetivos no trabalho.			0,605				
20. Sou capaz de realizar tarefas complexas no meu			0,599				

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

trabalho.							
02. Eu espeto ter conhecimento suficiente para crescer no trabalho.			0,597				
13. Eu espero ter experiência suficiente para me sair bem no trabalho.				0,796			
08. Eu espero ter energia suficiente para ser bem-sucedido no trabalho.				0,639			
18. Eu espero ter planos para o meu futuro no trabalho.				0,537			
05. Sou capaz de cumprir as obrigações do meu trabalho				0,507			
22. Fico mais forte após enfrentar intrigas no trabalho.					0,724		
25. Fico mais forte após enfrentar inveja no trabalho.					0,682		
04. Fico mais forte após enfrentar demissão no trabalho.					0,652		
33. As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.						0,702	
32. Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.						0,571	
12. Fico mais forte após enfrentar perdas no meu trabalho.							0,888
Autovalores	6,64	6,14	3,72	3,03	2,59	1,99	1,51
% de variação explicada	18,45	17,07	10,33	8,43	7,19	5,53	4,20
% de variação acumulada	18,45	35,52	45,85	54,28	61,47	66,99	71,20
Alpha de Cronbach	0,93	0,92	0,86	0,75	0,70	0,77	-
KMO	0,853						
Teste de Esfericidade de Bartlett	$\chi^2 = 2518,4$			Valor-p < 0,01			

Fonte: Dados da pesquisa.

Uma inspeção nos autovalores mostra que o primeiro componente principal consegue captar uma quantidade significativa da variação dos dados: $\lambda_1 = 6,64$. Como o total de variáveis do conjunto original é 36, isso significa que somente o primeiro autovalor explica 18,45% da variação. O segundo maior autovalor é $\lambda_2 = 6,14$, que explica 17,07% da variância dos dados originais. Dessa forma, tem-se que até o sétimo autovalor, a variância acumulada até o sétimo componente principal foi de aproximadamente 71,2% da variação total dos dados.

A mensuração da fidedignidade dos fatores foi por meio do coeficiente de consistência (Alpha de Cronbach), que identifica o grau de covariância entre os itens. Os itens que compõem uma escala devem apresentar um alto valor de alpha, ou seja, este coeficiente varia de 0 a 1 e, quanto mais próximo de 1, maior é a confiabilidade das escalas (MALHOTRA, 2006; HAIR JR. *et al.*, 2005). Segundo Hair Jr. *et al.* (2005), o limite inferior geralmente aceito para o alpha é de 0,70, apesar de poder diminuir para 0,60 em pesquisas exploratórias. Neste estudo, não foi determinado valor para o alpha no fator 7, pelo fato de haver apenas uma questão. Nos demais, os coeficientes dos fatores situaram-se entre 0,70 e 0,93, apontando boa consistência interna para estudos de natureza exploratória.

Vale ressaltar que os fatores encontrados contemplam as questões relevantes para a pesquisa realizada. Quanto às cargas dos fatores para cada questão (tabela 1), foram todas positivas, o que indica possibilidade de uma relação diretamente proporcional, ou seja, se o respondente tende a atribuir nota alta a determinada questão as demais questões também tendem a alcançar notas altas para o mesmo fator.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

No quadro 2, tem-se a renomeação dos fatores, para melhor caracterizá-los de acordo com suas respectivas explicações.

Quadro 2 - Características das dimensões dos fatores determinantes do bem-estar no trabalho dos servidores.

Fator	Dimensões	Interpretação
1	Satisfação com a organização	No fator 1, estão presentes as questões que, segundo os entrevistados, caracterizam uma organização de qualidade, honesta e que inspira seus trabalhadores/servidores.
2	Percepção de reação após dos desafios da organização.	No fator 2, são elencados pontos associados à evolução profissional após problemas e desafios de trabalho.
3	Dedicação e inteligência aplicada no trabalho	O fator 3 está associado ao posicionamento do trabalhador/servidor para com os desafios diários da organização, ou seja, se apresenta capacidade e força de vontade para enfrentá-los.
4	Sucesso no trabalho	O fator 4 está relacionado com aspectos necessários para obter sucesso no trabalho de modo geral.
5	Reação a problemas com outras pessoas	O fator 5 trata da reação pessoal quando se tem problemas de relacionamento dentro das organizações.
6	Satisfação pessoal com o trabalho	O fator 6 está relacionado ao quão estimulante é o ambiente de trabalho, a ponto de influenciar a vida pessoal do trabalhador/servidor.
7	Reação a perdas no trabalho	O fator 7, representado por apenas uma variável, trata como os trabalhadores/servidores lidam com perdas no trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar de o sétimo fator ter uma baixa explicação da variação total dos dados (apenas 4,20%) e apenas uma variável em sua consistência (Questão 12.), o mesmo retrata uma parte do questionário totalmente diferente das demais questões de forma bastante significativa (carga igual a 0,888). Desta forma, optou-se por manter o fator 7 na estrutura de redimensionamento do questionário.

Após determinar os escores dos fatores, realizou-se alguns testes como regressão logística, regressão linear, análise de variância e teste T para comparação de médias, a fim de identificar relações significativas entre as novas variáveis latentes (fatores de 1 a 7) e as variáveis cadastrais (sexo, escolaridade, estado civil, número de dependente etc.), porém não foram encontradas correlações significativas.

4. Considerações Finais

Baseado no resultado dos questionários respondidos pelos servidores da municipalidade de São Paulo com relação aos domínios de capital psicológico e bem-estar no trabalho, concluiu-se que esses são fatores fundamentais para que os servidores se façam envolvidos e comprometidos e, assim, possam desenvolver melhor suas atividades diárias em suas funções.

Ainda, as sete dimensões dos fatores determinantes do bem-estar no trabalho se conectam com o afirmado por Luthans et al. (2007) sobre o papel da esperança, auto-eficácia, resiliência e otimismo para o capital psicológico.

No fator 1, por exemplo, estão presentes as questões que, segundo os entrevistados, caracterizam uma organização de qualidade, honesta e que inspira seus

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

trabalhadores/servidores, o que pode gerar a esperança delimitada por Luthans et al. (2007).

Nessa perspectiva, a clareza acerca do plano de carreira, o acesso por concurso universal e a garantia da aposentadoria também contribuem para o sentimento de esperança, resiliência e otimismo, resultando no bom desenvolvimento do capital psicológico dos servidores. E a partir disso, permite-se explorar todo um novo estudo acerca das relações entre o capital psicológico e os fatores determinantes do bem-estar no trabalho.

Embora os resultados não possam ser generalizados para o expressivo universo dos servidores da municipalidade de São Paulo, os achados deste estudo demonstram a necessidade de alinhamento quanto à política de gestão de benefícios e apoio familiar e comunitário no grupo pesquisado e revelam a sua influência no capital psicológico e do bem-estar destes servidores.

Apesar dos fatores apresentarem médias elevadas, o fator 2, relacionado com os pontos associados à evolução profissional após problemas e desafios de trabalho, é o que apresentou o maior número de valores abaixo de 0,6, indicando a necessidade de maior atenção por parte dos gestores públicos, em especial no que se refere aos itens 11, 14 e 15 da escala.

Por fim, apesar do que defendem Ferreira, Alves e Tostes (2009), de que os esforços das organizações públicas se mostram essencialmente voltados para a promoção do bem-estar no trabalho por meio de atividades que promovam meramente o relaxamento, os resultados demonstraram elevados índices de autovalores para os fatores 1 e 2, associados à percepção de qualidade da organização e da evolução profissional.

Tais resultados podem ter origem na estabilidade e na garantia da aposentadoria, inerente aos serviços públicos concursados. Ainda, a baixa adesão ao item “eu como, vivo e respiro meu trabalho” pode indicar, por si só, um nível de qualidade no trabalho superior a outras organizações, em especial se comparado à iniciativa privada.

Para estudos futuros, sugere-se a triangulação de metodologias de pesquisa “quali/quantitativa” por meio de entrevistas em profundidade, bem como expandir o campo de investigação, envolvendo outros atores relacionados neste campo de estudo.

Referências

ABRUCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. Burocracia e ordem democrática: desafios contemporâneos e experiência brasileira. In: PIRES, R.; LOTTA, G.; OLIVEIRA, V. E. Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas. Brasília: Ipea: Enap, 2018. cap. 1, p. 23-57.

ANTUNES, A. C.; CAETANO, A.; CUNHA, M. P. O papel do capital psicológico na criação de valor para as organizações. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão, v. 12, n. 3, p. 1-10, 2013.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

BARLACH, L. O que é resiliência humana? Uma contribuição para a construção do conceito. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo: 2005.

CAVALCANTE, M. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; KUNIYOSHI, M. S. ENGAJAMENTO, BEM-ESTAR NO TRABALHO E CAPITAL PSICOLÓGICO: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. *Revista Pensamento & Realidade*, v. 29, n. 4, p. 42-64, 2014.

CHEN, D. J. Q.; LIM, V. K. G. Strength in adversity: the influence of psychological capital on job search. *Journal of Organizational Behavior*, v. 33, n. 6, p. 811-839, 2012.

COBÊRO, C.; PRIME, R.; MUNIZ, M. Inteligência Emocional e Desempenho no Trabalho: Um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF1. *Pandéia*, v. 16, p. 337-348.

COELHO, F. N.; SILVA, A. H.; MOREIRA, M. G. BEM ESTAR NO TRABALHO: Um estudo com trabalhadores de uma rede cooperativista de trabalho médico. *Revista FOCO*, v. 10, n. 1, p. 118-133, 2017.

DIENER, E., SUH, E.; OISHI, S. Recent findings on subjective well being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, v. 24, n.1, p. 25-41, 1997.

DIENER, E.; SCOLLON, C. N.; LUCAS, R. E. The involving concept of subjective well being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, v. 15, p. 187-219, 2003.

FERNANDES, C. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; VIEIRA, A. M. Impacto da percepção de suporte organizacional sobre o comprometimento organizacional afetivo: o papel moderador da liderança. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 8, n. 4, p. 140-162, 2014.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

GOLEMAN, D. *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JANUÁRIO, M. S. *Justiça Organizacional e Capital Psicológico: Influência sobre Bem-Estar Subjetivo e Engajamento no Trabalho*. 2015. 182f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Faculdade da Saúde da Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2015.

LATTIN, J.; CARROLL, J. D.; GREEN, P. E. *Análise de dados multivariados*. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

LEEMIS, L. M.; TRIVEDI, K. S. A comparison of approximate interval estimators for the bernoulli parameter. *The American Statistician*, v. 50, n. 1, p. 63-68, 1996.

LUTHANS, F.; YOUSSEF, C. M. Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, v. 33, p. 321-349, 2007.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2006.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES, CAPITAL PSICOLÓGICO E BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

MAURIZ, A. A. Importância Da Liderança e da Motivação como fator de Desenvolvimento das Empresas e Organizações. Disponível em: Acessado em 01-03-2017.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence: Imagination, Cognition and Personality. p. 185-221, 1990.

SIQUEIRA, M. M. M. Construção e validação da Escala de Percepção de Suporte Social. Psicologia em Estudo, v. 13, n. 2, p. 381-388, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; MARTINS, M. C. F.; SOUZA, W. S. S. Capital psicológico no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SONNENTAG, S. Dynamics of well-being. Annual Review of organizational psychology and organizational behavior. v. 2, n. 1, p. 261-293, 2015.