



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO**

THAÍS PINTO DA ROCHA TORRES

**PRAZER, SOFRIMENTO E RETALIAÇÃO: um estudo com jovens trabalhadores de
Belo Horizonte (MG)**

Belo Horizonte
2020

Thaís Pinto da Rocha Torres

**PRAZER, SOFRIMENTO E RETALIAÇÃO: um estudo com jovens trabalhadores de
Belo Horizonte (MG)**

Dissertação apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de pesquisa: Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Kely César Martins de Paiva

Belo Horizonte
2020

Ficha catalográfica

T693p Torres, Thaís Pinto da Rocha.
2020 Prazer, sofrimento e retaliação [manuscrito]: um estudo com jovens trabalhadores de Belo Horizonte (MG) / Thaís Pinto da Rocha Torres. – 2020.
156 f.: il.

Orientadora: Kely César Martins de Paiva.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.
Inclui bibliografia (f. 136-142), apêndice e anexo.

1. Qualidade de vida no trabalho – Teses. 2. Trabalhadores – estudantes – Teses. 3. Aprendizizes – Teses. I. Paiva, Kely César Martins de. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título.

CDD: 658.314

Elaborado por Leonardo Vasconcelos Renault CRB-6/2211
Biblioteca da FACE/UFMG. – LVR/018/2020



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO da Senhora **THAÍS PINTO DA ROCHA TORRES**, REGISTRO N° 694/2020. No dia 03 de fevereiro de 2020, às 14:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração do CEPEAD, em 26 de dezembro de 2020, para julgar o trabalho final intitulado "**Prazer, Sofrimento e Retaliação: Um Estudo com Jovens Trabalhadores de Belo Horizonte (MG)**", requisito para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional**. Abrindo a sessão, a Senhora Presidente da Comissão, Prof^a. Dr^a. Kely César Martins de Paiva, após dar conhecimento aos presentes o teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final:

APROVAÇÃO;

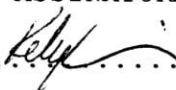
() APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (NÃO SUPERIOR A 90 NOVENTA DIAS);


() REPROVAÇÃO.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Senhora Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 03 de fevereiro de 2020.

NOMES

ASSINATURAS

Prof^a. Dr^a. Kely César Martins de Paiva.....
ORIENTADORA CEPEAD/UFMG

Prof^a. Dr^a. Milka Alves Correia Barbosa.....
(UFAL/AL)

Prof. Dr. Diogo Henrique Helal.....
(FUNDAJ/FBV)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelas bênçãos que me proporciona e por guiar meus planos e sonhos.

Agradeço à minha mãe, por ser o alicerce da minha vida, pessoa que muitas vezes coloca meus objetivos acima dos seus e se sente genuinamente orgulhosa de cada etapa que finalizo. Estamos sempre juntas, obrigada por tudo!

Ao meu pai agradeço pelo carinho e disposição para me ajudar, sobretudo nesses dois anos de mestrado. À minha irmã, por ser a grande companheira e amiga que é.

Agradeço ao meu namorado Gustavo por estar comigo em todas as situações, pelo auxílio nas planilhas, pela paciência para ouvir minhas reclamações, por comemorar minhas conquistas como se fossem suas, enfim, pela companhia, amor e compreensão de sempre.

Agradeço àqueles familiares que me incentivam em relação aos estudos, se orgulham das minhas conquistas e me impulsionam a continuar, em especial à minha vó Maria, por todo cuidado que sempre teve comigo, essencial na minha vida e formação. E à Tia Doca pela receptividade e suporte em Belo Horizonte.

Agradeço à minha “segunda família” que me trata com tanto carinho, especialmente à minha sogra Dora, exemplo de sabedoria, pelas conversas, incentivo e por acreditar no meu potencial.

À turma de mestrado 2018 agradeço pela convivência e aprendizado durante o curso das disciplinas principalmente às minhas amigas do RH Amanda e Cíntia, companheiras tão especiais nessa caminhada! Nossa amizade tornou mais leve os momentos complicados e ainda melhores os de alegria. Apesar da distância física durante a fase de escrita, o apoio de vocês foi fundamental. Agradeço também ao Gabriel, amigo sempre paciente para me ajudar, com quem compartilhei muito dessa trajetória.

À minha orientadora diva Kely Paiva sou imensamente grata. Obrigada pelo carinho e atenção durante o processo de orientação e por todos os ensinamentos, conselhos, conversas, risadas e cafés. Chegar a sua sala e ser recebida com seu abraço afetuoso, energia boa e alto astral é um verdadeiro privilégio. Tenho você como referência para além dos limites acadêmicos, como

pessoa, mulher e profissional. Admiro muito a competência e amor que entrega para a profissão que escolheu.

Ao NECOP, onde fui acolhida desde o princípio e descobri o verdadeiro significado da frase “a união faz a força”. Agradeço a todos os membros, especialmente ao Jefferson pelo auxílio na estatística e pelas parcerias de sucesso, ao Fábio por ser o melhor companheiro de estágio docente que eu poderia ter, ao Julio, colega de turma e de núcleo de pesquisa, pela amizade e parceria, e também à bolsista Amanda pelo suporte na coleta e tabulação dos dados.

Agradeço ao meu orientador da graduação, Harrison Ceribeli, um dos maiores incentivadores para que eu iniciasse o mestrado. Obrigada pelo estímulo e conselhos imprescindíveis para eu estar onde estou hoje. Você é um exemplo de professor para mim.

À Associação ESPRO e aos jovens trabalhadores que participaram da pesquisa, viabilizando a realização da mesma.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela bolsa de estudos concedida.

À Universidade Federal de Minas Gerais, terceira instituição federal da minha formação acadêmica, pela oportunidade de acesso ao ensino público, gratuito e de qualidade.

Gratidão a todos que contribuíram de alguma forma para a concretização desse sonho, pois sozinha não seria possível realizá-lo.

"Não escrevo para heróis, mas para pessoas que sabem que educar é realizar a mais bela e complexa arte da inteligência. Educar é acreditar na vida, mesmo que derramemos lágrimas. Educar é ter esperança no futuro mesmo que os jovens nos decepcionem no presente. Educar é semear com sabedoria e colher com paciência. Educar é ser um garimpeiro que procura os tesouros do coração."

Augusto Cury

RESUMO

A pesquisa desta dissertação teve como objetivo geral analisar qual é a influência do prazer e sofrimento nas atitudes retaliatórias e na retaliação efetiva dos jovens trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG). Para tanto, foi conduzida uma pesquisa de natureza descritivo-explicativa e abordagens quantitativa e qualitativa, nos moldes de estudo de caso. A coleta de dados foi feita através de 323 questionários e 21 entrevistas semiestruturadas, procedendo-se à análise estatística, uni e multivariada, e à análise de conteúdo, respectivamente. O objetivo geral do estudo é respondido corroborando que os aspectos relacionados ao sofrimento podem levar a atitudes retaliatórias e retaliação; além disso, o aumento da realização profissional, fator ligado ao prazer, propende à diminuição da retaliação. A parte qualitativa da pesquisa evidenciou mais prazer do que sofrimento no trabalho dos jovens abordados. Dentre as seguintes contribuições teórico-conceituais, destacam-se: a proposição de um modelo integrado de análise não encontrado na literatura da Administração; o estudo da retaliação que é um construto pouco explorado na área, conhecida por privilegiar aspectos gerencialistas positivos; o estudo do construto prazer e sofrimento no trabalho, bem como algumas mudanças na configuração dos fatores das escalas do ITRA, devido provavelmente ao público diferenciado abordado; e o estudo integrado dos construtos, comprovando a relação entre eles através da SEM, pautando-se nas especificidades dos jovens trabalhadores para elucidar os novos *insights*. A contribuição pragmático-organizacional apresenta conclusões para as organizações atentarem-se ao bem-estar dos jovens no trabalho, minimizando aspectos de sofrimento revelados na pesquisa que podem levar aos comportamentos contraproducentes de retaliação, extremamente prejudiciais em termos de custos e produtividade. Considerando os resultados críticos relativos aos custos físicos e cognitivos, cabe às organizações buscarem alternativas para diminuição destes, já que sua intensificação pode causar adoecimento. Por outro lado, os jovens podem refletir sobre as fontes de sofrimento e desde já criarem estratégias defensivas para tornar o trabalho gratificante e prazeroso. Diante das limitações do estudo, uma agenda de pesquisa foi sugerida, salientando-se a necessidade de mais estudos que contemplem os jovens trabalhadores, visto que são estes os profissionais do futuro.

Palavras-chaves: Prazer e sofrimento no trabalho. Atitudes retaliatórias. Retaliação. Jovens trabalhadores. Jovem aprendiz.

ABSTRACT

The research of this dissertation aimed to analyze the influence of pleasure and suffering on retaliatory attitudes and effective retaliation of young workers assisted by the Association of Professional Social Teaching (ESPRO) of Belo Horizonte (MG). To this end, a descriptive-explanatory research and quantitative and qualitative approaches were conducted in the case study model. Data were collected through 323 questionnaires and 21 semi-structured interviews, proceeding to univariate and multivariate statistical analysis and content analysis, respectively. The general objective of the study is answered by corroborating that aspects related to suffering may lead to retaliatory attitudes and retaliation; In addition, the increase in professional achievement, a factor linked to pleasure, leads to a decrease in retaliation. The qualitative part of the research evidenced more pleasure than suffering in the work of the approached young people. Among the following theoretical and conceptual contributions, the following stand out: the proposition of an integrated analysis model not found in the Management literature; the study of retaliation, which is a little explored construct in the area, known for privileging positive managerial aspects; the study of the construct pleasure and suffering at work, as well as some changes in the configuration of the ITRA scale factors, probably due to the differentiated public approached; and the integrated study of the constructs, proving the relationship between them through SEM, based on the specificities of young workers to elucidate the new insights. The pragmatic and organizational contribution presents conclusions for organizations to pay attention to the well-being of young people at work, minimizing aspects of suffering revealed in the research that can lead to counterproductive retaliation behaviors, extremely harmful in terms of costs and productivity. Considering the critical results related to physical and cognitive costs, it is up to organizations to seek alternatives to reduce them, as their intensification can cause illness. On the other hand, young people can reflect on the sources of suffering and already create defensive strategies to make work rewarding and pleasurable. Given the limitations of the study, a research agenda was suggested, highlighting the need for further studies that address young workers, as these are the professionals of the future.

Keywords: Pleasure and suffering at work. Retaliatory attitudes. Retaliation. Young workers. Young learner.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Levantamento de artigos nas bases de dados Anpad, Scielo e Spell	19
Figura 2 – Escalas do ITRA e suas dimensões	28
Figura 3 – Valores dos testes t de <i>Student</i> do modelo estrutural	115
Figura 4 – Modelo final com os valores dos coeficientes de caminhos (Γ)	117

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado geral da Escala do Contexto de Trabalho em (%)	91
Gráfico 2 – Resultado geral da Escala de Custo Humano no Trabalho em (%)	92
Gráfico 3 – Resultado geral da Escala de Prazer e Sofrimento em (%)	94
Gráfico 4 – Resultado geral da Escala de Danos Relacionados ao Trabalho em (%)	96
Gráfico 5 – Resultado geral da Medida de Atitude em Relação à Retaliação em (%)	97
Gráfico 6 – Resultado geral da Percepção e Julgamento da Retaliação em (%)	99
Gráfico 7 – Resultado geral da Retaliação de Fato em (%)	100

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fases da Psicodinâmica do Trabalho	23
Quadro 2 – Resumo dos aspectos metodológicos	49
Quadro 3 – Síntese dos critérios de ajuste do modelo no SmartPLS	102

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Comunalidade das variáveis (EACT)	51
Tabela 2 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (EACT)	52
Tabela 3 – Variância total explicada (EACT)	52
Tabela 4 – Matriz Rotacionada (EACT)	53
Tabela 5 – Alfa de <i>Cronbach</i> (EACT)	53
Tabela 6 – Correlações de <i>Pearson</i> (EACT)	54
Tabela 7 – Comunalidade das variáveis (EACT)	56
Tabela 8 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (EACT)	56
Tabela 9 – Variância total explicada (EACT)	57
Tabela 10 – Matriz Rotacionada (EACT)	58
Tabela 11 – Alfa de <i>Cronbach</i> (EACT)	58
Tabela 12 – Correlações de <i>Pearson</i> (EACT)	59
Tabela 13 – Comunalidade das variáveis (EIPST)	61
Tabela 14 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (EIPST)	62
Tabela 15 – Variância total explicada (EIPST)	62
Tabela 16 – Matriz Rotacionada (EIPST)	63
Tabela 17 – Alfa de <i>Cronbach</i> (EIPST)	64
Tabela 18 – Correlações de <i>Pearson</i> (EIPST)	65
Tabela 19 – Comunalidade das variáveis (EADRT)	67
Tabela 20 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (EADRT)	67
Tabela 21 – Variância total explicada (EADRT)	68
Tabela 22 – Matriz Rotacionada (EADRT)	68
Tabela 23 – Alfa de <i>Cronbach</i> (EADRT)	69
Tabela 24 – Correlações de <i>Pearson</i> (EADRT)	70
Tabela 25 – Comunalidade das variáveis (MARO)	71

Tabela 26 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (MARO)	72
Tabela 27 – Variância total explicada (MARO).....	72
Tabela 28 – Matriz Rotacionada (MARO)	73
Tabela 29 – Alfa de <i>Cronbach</i> (MARO).....	73
Tabela 30 – Correlações de <i>Pearson</i> (MARO)	74
Tabela 31 – Comunalidade das variáveis (EPJR).....	75
Tabela 32 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (EPJR).....	76
Tabela 33 – Variância total explicada (EPJR).....	76
Tabela 34 – Matriz Rotacionada (EPJR)	77
Tabela 35 – Alfa de <i>Cronbach</i> (EPJR).....	77
Tabela 36 – Correlações de <i>Pearson</i> (EPJR)	78
Tabela 37 – Comunalidade das variáveis (Retaliação).....	79
Tabela 38 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste <i>Bartlett</i> (Retaliação).....	80
Tabela 39 – Variância total explicada (Retaliação).....	80
Tabela 40 – Matriz Rotacionada (Retaliação)	81
Tabela 41 – Alfa de <i>Cronbach</i> (Retaliação).....	81
Tabela 42 – Correlações de <i>Pearson</i> (Retaliação).....	82
Tabela 43 – Dados sociodemográficos dos respondentes	84
Tabela 44 – Escolaridade dos pais dos respondentes	85
Tabela 45 – Dados profissionais dos respondentes	86
Tabela 46 – Comportamento social e profissional dos respondentes	88
Tabela 47 – Medidas de posição e dispersão da EACT	90
Tabela 48 – Medidas de posição e dispersão da ECHT	92
Tabela 49 – Medidas de posição e dispersão da EIPST	94
Tabela 50 – Medidas de posição e dispersão da EADRT.....	95
Tabela 51 – Medidas de posição e dispersão da MARO.....	97
Tabela 52 – Medidas de posição e dispersão da EPJR	98

Tabela 53 – Medidas de posição e dispersão da Retaliação de Fato	100
Tabela 54 – Valores da qualidade de ajuste do modelo proposto	103
Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas.....	105
Tabela 56 – Análise das correlações entre os construtos e os valores das raízes quadradas das AVEs	111
Tabela 57 – Coeficiente de determinação de <i>Pearson</i> (R^2).....	112
Tabela 58 – Valores do Teste t de <i>Student</i>	113
Tabela 59 – Valores dos indicadores da validade preditiva (Q^2) e do tamanho do efeito (f^2)	116
Tabela 60 – Valores dos coeficientes de caminhos (Γ).....	118

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Objetivos.....	18
1.2	Justificativa.....	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	Prazer e Sofrimento no trabalho	21
2.2	Pesquisas recentes sobre Prazer e Sofrimento	29
2.3	Atitudes Retaliatórias	33
2.4	Pesquisas recentes sobre Atitudes Retaliatórias e Retaliação	37
3	METODOLOGIA	40
3.1	Caracterização da pesquisa.....	40
3.2	Unidades de análise e observação	41
3.3	Técnicas de coleta dos dados.....	42
3.4	Técnicas de análise dos dados	44
3.4.1	Técnica quantitativa.....	44
3.4.2	Técnica qualitativa.....	46
3.5	Aspectos éticos da pesquisa.....	48
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	50
4.1	Análise quantitativa da pesquisa	50
4.1.1	Análise fatorial exploratória (AFE).....	50
4.1.1.1	Análise fatorial da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)	50
4.1.1.2	Análise fatorial da Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT).....	55
4.1.1.3	Análise fatorial da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST).....	60
4.1.1.4	Análise fatorial da Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).....	66
4.1.1.5	Análise fatorial da Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO).....	71
4.1.1.6	Análise fatorial da Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação (EPJR).....	74
4.1.1.7	Análise fatorial da Escala de Retaliação de Fato.....	79
4.1.2	Análise descritiva dos dados	83
4.1.2.1	Perfil dos respondentes	83

4.1.2.2	Análise descritiva das escalas do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA).....	89
4.1.2.3	Análise descritiva das escalas de Atitudes Retaliatórias e Retaliação.....	96
4.1.3	Modelagem de equações estruturais (SEM).....	101
4.2	Parte qualitativa da pesquisa.....	121
4.2.1	Discussão da análise qualitativa.....	121
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	132
	REFERÊNCIAS	136
	ANEXO I – Questionário	143
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas	152

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho globalizado gerou alterações profundas nas dinâmicas de competitividade tanto para as organizações quanto para os indivíduos, pressionando-os a se adaptarem constantemente a demandas variadas. No entanto, dificuldades impostas ao trabalhador, oriundas da divisão do trabalho e sua inflexibilidade, bem como pelos baixos salários praticados pelas organizações, podem levá-lo a sofrer. Por outro lado, o trabalho também é visto como fonte de prazer já que pode proporcionar um aumento da qualidade de vida, relacionando o alcance de metas pessoais à realização profissional (BARRETO *et al.*, 2016).

Assim, as múltiplas pressões existentes no mercado podem impactar os trabalhadores gerando sofrimento, e, conforme Dejours (1996), a origem do sofrimento está na automação das tarefas, nas imposições da organização do trabalho, na adequação à cultura organizacional, nas relações com os clientes, bem como na criação das incompetências, levando o trabalhador a sentir-se incapaz de lidar com as diversas situações que ocorrem no dia a dia da organização.

Nesse sentido, Barreto *et al.* (2016) afirmaram que o sofrimento acontece quando o trabalhador tem o receio de não corresponder às exigências da organização, por exemplo de horário, de ritmo, de informação, de aprendizagem, de nível de formação e qualificação, de experiência e de agilidade para absorver conhecimentos teóricos e práticos.

O sofrimento tem capacidade de desequilibrar a identidade e a personalidade, gerando no indivíduo problemas psíquicos; no entanto, simultaneamente, é elemento para a normalidade, uma vez que há relação entre o sofrimento e a luta individual e coletiva contra ele, sendo o ideal não uma adaptação, mas o enfrentamento diante das pressões do trabalho que geram a instabilidade psicológica, dando lugar ao prazer quando esse sofrimento pode ser alterado ou ressignificado (FERREIRA; MENDES, 2001).

Desse modo, uma vez que o indivíduo consegue criar uma alternativa para as dificuldades que geram o sofrimento, ele terá a vivência de prazer, que é extremamente positiva. Solucionando a questão que a princípio parecia insolúvel, o indivíduo se vê mais hábil e competente do que pensava anteriormente. Tal processo viabiliza a transformação do sofrimento em prazer, bem como a renovação do entusiasmo (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012).

O prazer tem sido definido com base em dois fatores: valorização e reconhecimento no trabalho. A valorização significa que o trabalho tem sentido e valor per se, logo, é importante e significativo para a organização e a sociedade. O reconhecimento trata-se do sentimento de ser estimado, admirado no trabalho e ter autonomia para expressar sua individualidade. Por outro lado, um fator inerente ao sofrimento é o desgaste, que é a sensação de cansaço, desânimo e frustração em relação ao trabalho (MENDES, 1999).

Uma teoria amplamente utilizada para analisar a relação existente entre trabalho e saúde mental é a Psicodinâmica do Trabalho que admite o trabalhador como mediador de processos de saúde e adoecimento e demonstra que a saúde mental no trabalho não está atrelada à ausência de sofrimento, mas está relacionada às alternativas em busca do prazer e mudança dos fatores que levam ao sofrimento e ao consequente adoecimento, fazendo com que o trabalho seja mais digno e gratificante (MENDES, 2007).

Diante do contexto de sofrimento do trabalhador, pode se tornar viável o desenvolvimento de atitudes retaliatórias, já que, quando as organizações são pressionadas a se adaptarem ao ambiente competitivo, elas conduzem suas ações de tal forma que o nível de estresse dos trabalhadores aumente, podendo depararem-se com injustiça e sofrimento e, daí, desencadear o desenvolvimento de atitudes contraproducentes pelos trabalhadores, tais como as retaliatórias (MENDONÇA; MENDES, 2005). Nessa lógica, pauta-se a necessidade do entendimento sobre a forma na qual os trabalhadores se comportam quando percebem injustiça no tratamento recebido, já que tais comportamentos em muitos casos comprometem a efetividade organizacional (MENDONÇA, 2003).

“O conceito clássico de retaliação refere-se, portanto, à lei de talião, o antigo ditado popular do olho por olho, dente por dente, que significa a revanche, isto é, aqui se faz, aqui se paga” (MENDONÇA; TAMAYO, 2004, p. 118). De acordo com Skarlicki e Folger (1997), a retaliação organizacional tem seu significado nas reações por parte dos trabalhadores em oposição às injustiças recorrentes no ambiente de trabalho. Mendonça e Tamayo (2004) corroboram salientando que o contexto organizacional é ponto-chave para conduzir os indivíduos à retaliação. Atitudes retaliatórias podem ser observadas nos diversos âmbitos da sociedade, no entanto, no contexto organizacional significam uma reação às injustiças vivenciadas ou observadas constantemente pelos trabalhadores.

Entende-se que é possível observar prazer, sofrimento e retaliação de forma diferenciada entre os diversos grupos de trabalhadores, considerando-se aspectos de diversidade, como gênero, cor de pele, orientação religiosa, orientação sexual, gerações, entre outros. No presente estudo, o grupo escolhido para análise são jovens trabalhadores, que englobam várias categorias e subdivisões. Apesar da necessidade de um conceito amplo, chama-se a atenção para as diferenças internas desse segmento a fim de compreender suas especificidades e desigualdades reproduzidas por razões históricas, sociais e culturais ao invés de pensar em uma única juventude homogênea, segundo uma lógica de faixas etárias; desse modo, pensa-se numa concepção de “juventudes”, em variações produzidas de formas e condições diferentes de ser e se sentir como jovem (POCHMANN, 2000).

Brito (2006) corrobora essa perspectiva ao argumentar que jovens em culturas e classes sociais diferentes vivem a juventude de formas diversas, pois, apesar de participarem de uma mesma geração em termos temporais, podem compartilhar – ou não – de vivências e crenças; sendo assim, fica praticamente impossível generalizar o termo, como se a juventude de determinados espaço e tempo tivesse vivenciado as mesmas experiências, ou seja, existem juventudes que convivem na mesma sociedade e época, mas são diferenciadas por classes sociais, comportamentos, religiões, etnias etc.

Já o termo “jovens trabalhadores” caracteriza trabalhadores inseridos na faixa etária entre 15 a 24 anos (LOUGHLIN; LANG, 2005; TUCKER; LOUGHLIN, 2006). Esse grupo é considerado uma “população especial” (BARLING; KELLOWAY; FRONE, 2005; KELLOWAY; BARLING; HURRELL, 2006), um caso paradigmático de estudo, principalmente em função de suas idiosincrasias (POCHMANN, 1998; BARLING *et al.*, 2005; LOUGHLIN; LANG, 2005; KELLOWAY *et al.*, 2006; TUCKER; LOUGHLIN, 2006; PAIVA, 2013) e dos precários contextos de trabalho nos quais eles geralmente têm acesso (POCHMANN, 1998; LOUGHLIN; LANG, 2005; TUCKER; LOUGHLIN, 2006; CONSTANZI, 2009; PAIVA, 2013). Nessa perspectiva, Paiva (2013) reforça a necessidade de analisar separadamente os jovens trabalhadores, pois vivenciam uma realidade diferente no mercado de trabalho em relação às gerações anteriores. Além disso, estudiosos desse grupo, os jovens trabalhadores, afirmam que eles são vítimas mais usuais de agressões e violência no ambiente de trabalho (TUCKER; LOUGHLIN, 2006; PAIVA; DUTRA; BARROS; SANTOS, 2013), o que pode favorecer vivências de sofrimento, bem como o desenvolvimento de atitudes e comportamentos retaliatórios.

É importante salientar que a situação de vulnerabilidade em que um grande número de famílias se encontra no país, agravada pela crise econômica, conduz uma parcela crescente de jovens a conciliar estudos e trabalho, diminuindo a quantidade de jovens que não estudam, não trabalham e nem buscam emprego (UNFPA, 2016).

Note-se que jovens residentes em domicílios com rendimentos mais elevados apresentam melhores condições de ingresso no mercado de trabalho – ou seja, menor taxa de desemprego e menor proporção de emprego em setores de baixa produtividade e remuneração – do que jovens oriundos de lares mais pobres, fruto, principalmente, do melhor nível educacional dos primeiros (UNFPA, 2016).

A este respeito, a literatura informa que padrões de comportamento são determinados por características culturais e econômicas dos países (como a renda e o nível educacional das famílias), fatores que podem adiar ou adiantar a decisão de trabalhar. Ademais, há diferenças em relação a gêneros, já que os homens tendem a ingressar no mercado antes das mulheres. No caso das mulheres, nas últimas décadas, tem-se apontado um decréscimo da proporção das jovens que se dedicam apenas aos estudos e afazeres domésticos, aumentando a inserção desse grupo no mercado de trabalho. Apesar desse avanço, as mulheres jovens continuam registrando condições gerais de inserção menos favoráveis, o que se reflete em uma maior taxa de desemprego quando comparadas aos representantes do sexo masculino de mesma idade. Há, também, uma concentração em empregos de baixa produtividade e, por conseguinte, de menor remuneração, mesmo quando a taxa de escolaridade das jovens é a mesma dos rapazes (UNFPA, 2016).

Visto que a inserção no mercado de trabalho constitui fator fundamental para a inclusão social dos jovens, os altos índices de desemprego juvenil causam profunda preocupação (UNFPA, 2016). Nesse sentido, “a relação dos jovens com o trabalho e com a escola pode ser concebida como uma construção social, variando de maneira significativa no tempo e no espaço, e de forma dependente do modo de inserção dos indivíduos na estrutura social” (CORROCHANO, 2013, p. 26). Portanto, pode-se inferir que as diversas condições sociais e econômicas permeiam e diferenciam os diversos grupos de jovens. No Brasil, grande parte dos jovens inicia suas atividades laborais ainda muito novos, sobretudo no mercado de trabalho informal, como estratégia para se manterem. Mesmo que, ao longo dos anos, a presença de jovens na escola básica e na universidade tenha aumentado significativamente, o trabalho é fortemente presente em seus caminhos (CORROCHANO, 2013).

Face ao exposto, ou seja, transformações no mundo trabalho, vivências de prazer e sofrimento, surgimento de atitudes e comportamentos retaliatórios, e a diversa realidade vivenciada pelos jovens trabalhadores, foi definida a seguinte pergunta de pesquisa: como se relacionam prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação em jovens trabalhadores?

Os objetivos definidos para respondê-la serão apresentados a seguir.

1.1 Objetivos

Definiu-se como objetivo geral analisar qual a influência do prazer e sofrimento nas atitudes retaliatórias e na retaliação efetiva dos jovens trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG).

Os objetivos específicos são:

- a) Descrever as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG);
- b) Descrever as atitudes retaliatórias e os comportamentos de retaliação dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG);
- c) Identificar e analisar possíveis relações de causalidade observadas entre os construtos, a partir dos dados fornecidos pelos jovens trabalhadores abordados.

1.2 Justificativa

Primeiramente, salienta-se a escassez de estudos sobre atitudes retaliatórias, visto que a grande maioria dos estudos empíricos privilegia a temática de injustiça no trabalho em detrimento dos comportamentos de retaliação (MENDONÇA; TAMAYO, 2004). Além disso, Maia e Bastos (2011) afirmaram que o número de estudos sobre retaliação é incipiente, ainda que as atitudes retaliatórias elevem custos para as organizações.

Estudos envolvendo a temática de prazer e sofrimento podem contribuir com *insights* que viabilizem o aumento da produtividade das organizações, bem como maior bem-estar para as pessoas, em relação à saúde e à satisfação com o trabalho (DARIO; LOURENÇO, 2018). Tendo em vista essa perspectiva, uma das principais contribuições da psicodinâmica do trabalho é o esclarecimento de como a forma que o trabalho é organizado pode impactar a saúde mental do trabalhador. Além disso, oferece possibilidades de identificação dos efeitos

ainda no âmbito pré-patológico, viabilizando medidas preventivas com o intuito de entender e interferir nos processos de saúde e doença mental no trabalho (MERLO; MENDES, 2009).

Souza, Helal e Paiva (2017) observaram que ainda há poucos estudos sobre jovens trabalhadores. Assim, o estudo pretende ampliar o conhecimento acerca dos jovens trabalhadores, sobretudo por relacionar prazer, sofrimento e retaliação, uma vez que não foram encontrados estudos envolvendo tais construtos de forma integrada nas bases de dados consultadas (Figura 1).

Figura 1 – Levantamento de artigos nas bases de dados Anpad, Scielo e Spell

	Prazer e Sofrimento	Atitudes Retaliatórias	Retaliação	Prazer e Sofrimento + Atitudes Retaliatórias	Prazer e Sofrimento + Retaliação
ANPAD	28	4	9	0	0
SCIELO	107	1	22	0	0
SPELL	48	2	13	0	0

Fonte: Elaboração própria (2019).

Nota-se na Figura 1 que o número de trabalhos relacionados ao construto prazer e sofrimento é significativamente superior ao número de trabalhos sobre atitudes retaliatórias e retaliação.

Ademais, o conhecimento das realidades laborais de jovens visa contribuir para o bem-estar dos mesmos, de acordo com suas particularidades e para a efetividade das organizações onde atuam, que podem inclusive desenvolver estratégias para lidarem com os fenômenos em questão.

Os jovens trabalhadores em questão são contratados através de uma modalidade de qualificação profissional iniciada em 2001 através da promulgação da Lei 10.097 de dezembro de 2000, conhecida como Lei do Menor-Aprendiz (MOURA, 2017). Conforme explicitado por Moura (2017), tal lei enuncia que empresas de médio e grande porte disponham uma porcentagem de vagas para jovens aprendizes, constituindo uma política pública para estimular o primeiro emprego. Desse modo, várias fundações filantrópicas e educacionais disponibilizam treinamento para jovens aprendizes e os encaminham para empresas inúmeras fundações de caráter filantrópico ou educativo oferecem treinamento para jovens aprendizes. Posteriormente, os mesmos são encaminhados para as empresas, o que, em linhas gerais, constitui o trabalho realizado pelo ESPRO.

Para esses jovens assistidos pelo ESPRO, a inserção no mercado de trabalho é vista como uma realização pessoal, ao passo que a família e a sociedade passam a respeitá-los pela condição de trabalhadores, a percepção de si próprios é alterada, a autoestima se eleva assim como o sentimento de independência, responsabilidade e satisfação. A possibilidade de consumo explica até certo ponto o fato de eles se sentirem satisfeitos, já que, para os jovens, é importante poder comprar o que precisam e desejam com seu próprio dinheiro (MOURA, 2017), até mesmo pelo fato de que seus familiares não poderiam arcar com despesas supérfluas.

Dito isso, espera-se com os achados do presente estudo obter algumas conclusões sobre como esses jovens encaram sentimentos de prazer, sofrimento e se isso, considerando-se as especificidades do contexto de vulnerabilidade social em que vivem, os levam (ou não) a comportamentos de retaliação organizacional.

Salienta-se que a presente pesquisa é parte integrante do projeto financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) coordenado pela Professora Kely César Martins de Paiva intitulado “Comportamento Humano em Organizações e Competências Profissionais: Estudo com Jovens Trabalhadores”, que analisa as percepções dos jovens trabalhadores acerca de alguns temas como valores organizacionais e do trabalho, vínculos organizacionais, justiça organizacional, atitudes retaliatórias e retaliação, estresse ocupacional, síndrome de *burnout*, percepções temporais, prazer e sofrimento no trabalho.

Para tanto, a presente dissertação está organizada em cinco seções. A primeira é esta introdução, apresentando o problema de pesquisa a ser analisado. A segunda aborda a discussão teórica do prazer e sofrimento, o percurso da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho, a construção do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) e alguns estudos sobre a temática. Em seguida, encontra-se o marco teórico das atitudes retaliatórias, as dimensões perceptivas, avaliativas e os comportamentos de retaliação propriamente ditos e alguns estudos recentes. A terceira seção engloba o percurso metodológico adotado, a caracterização da pesquisa, as unidades de análise e observação, técnicas de coleta e análise de dados quantitativos qualitativos e os aspectos éticos envolvidos. A quarta seção trata da apresentação e análise dos resultados, sendo apresentados primeiro os dados quantitativos e depois os dados qualitativos. Por fim, na quinta seção, encontram-se as considerações finais do estudo, seguindo-se a lista de referências, os anexos e o apêndice.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão apresentados os construtos centrais da pesquisa, a saber: prazer e sofrimento no trabalho e atitudes retaliatórias e retaliação, além de pesquisas recentes realizadas sobre ambos.

2.1 Prazer e Sofrimento no trabalho

A dicotomia prazer-sofrimento insere-se na relação subjetiva existente entre trabalhador e seu trabalho, que reflete a intersubjetividade à medida que o indivíduo relaciona-se com outros, pautando-se em valores organizacionais que norteiam o dia a dia da organização e são um dos fatores responsáveis pela socialização das normas e regras que ditam a maneira na qual o trabalhador deve vivenciar sua tarefa e participar das relações sociais, afetivas e profissionais no ambiente organizacional (MENDES; TAMAYO, 2001). Ademais, para Dejours (2009), de um lado o sofrimento impulsiona investimentos para alterar a realidade, e tal possibilidade de transformação por outro lado gera prazer para o trabalhador, ou seja, as vivências de prazer e sofrimento são interdependentes e imanentes em qualquer contexto de trabalho.

Essa linha conceitual sinaliza que estudos de prazer e sofrimento no trabalho derivam da psicodinâmica, teoria que a princípio foi desenvolvida como expansão teórica da psicopatologia do trabalho, e tratam do estudo dos movimentos psicoafetivos inerentes às relações intersubjetivas; além disso, não se ocupam de analisar somente os transtornos mentais, mas apresentam uma abordagem dinâmica no que tange às causas e às transformações do sofrimento dos indivíduos relacionados à organização do trabalho (SOUZA, 2014).

Conforme Dejours (2009), a trajetória de estudos sobre psicodinâmica do trabalho iniciou-se no século XX, mais precisamente nos anos 1970, na França. Àquela época, aproximava-se da psicopatologia do trabalho. O avanço dos estudos propiciou o distanciamento do conceito da psicopatologia e culminou na fundamentação da disciplina psicodinâmica do trabalho em meados dos anos 1990. O novo conceito pautou-se na investigação do sofrimento no trabalho minimizando a relação de causa e efeito utilizada pelos pesquisadores de psicopatologia do trabalho da época. Os esforços voltaram-se para a problematização do sofrimento proveniente da relação do homem com o trabalho, visto como fonte de possíveis disfunções psicossomáticas.

O conceito científico de psicodinâmica do trabalho foi desenvolvido nos anos 1990 por Christophe Dejours, e, atualmente, seu aporte teórico e metodológico estuda a relação entre trabalho e saúde. As bases conceituais estão na análise da dinâmica existente em certos contextos de trabalho e caracterizam-se pela atuação de forças nem sempre visíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas que podem – ou não – alterar esse contexto, tornando-o ambiente de saúde e/ou de patologias e de adoecimento (MENDES, 2007). O autor define como “análise psicodinâmica dos processos intra e intersubjetivos mobilizados pela situação de trabalho” (DEJOURS, 1996, p. 49). Nesse sentido, o sofrimento tornou-se o cerne da análise, somado às exigências da organização.

Complementarmente, Merlo e Mendes (2009) salientam que, a partir de seu lançamento no Brasil, o livro “A loucura do trabalho” de Dejours tornou-se referência para praticamente todos os pesquisadores na área. Segundo os autores, a abordagem trazida pelo livro inovou ao trazer respostas e meios para pensar as consequências do trabalho (sobretudo pela forma na qual ele está organizado) sobre a saúde psíquica dos indivíduos nas organizações. Anteriormente, os estudos encontravam-se restritos à psicopatologia do trabalho, ou seja, focados na psiquiatria e na psicologia, nas quais o trabalho era visto como desencadeador de distúrbios. Já a “nova” discussão aborda psicologia, psicanálise, ergonomia e sociologia para analisar como o trabalho atua na construção problemática do equilíbrio psíquico que os trabalhadores precisam manter para ficarem saudáveis em contextos hostis de trabalho.

Segundo Mendes (2007, p. 30), o objeto de estudo da psicodinâmica do trabalho baseia-se nas “relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento”.

O avanço da psicodinâmica do trabalho pode ser dividido em três momentos, conforme Mendes (2007). A primeira etapa, nos anos 1980, analisava o sofrimento através do conflito com a organização do trabalho, além de identificar as estratégias defensivas individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para lidarem com o sofrimento. Por sua vez, o segundo momento ocorreu no início dos anos 1990, com foco no trabalho real como componente da identidade do indivíduo, bem como a análise do reconhecimento e o impacto que exerce nas vivências de prazer e sofrimento. A terceira etapa se iniciou no fim dos anos 1990 e estende-se até os dias atuais, sendo caracterizada pelo reconhecimento e difusão da psicodinâmica como abordagem científica para analisar o impacto do trabalho nos processos

de subjetivação, o adoecimento sociopsíquico e a saúde dos trabalhadores (MENDES, 2007). No Quadro 1, encontra-se o resumo das três fases da psicodinâmica do trabalho.

Quadro 1 – Fases da Psicodinâmica do Trabalho

Fases	Obras de Dejours traduzidas no Brasil	Foco
Primeira fase	1987 – A Loucura do Trabalho: Estudos de Psicopatologia do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Origem do sofrimento; • Confronto sujeito-trabalhador com a organização do trabalho.
Segunda fase	1999 – O Fator Humano 2004 – Christophe Dejours: Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Vivências de prazer-sofrimento inerentes a todo contexto de trabalho; • Estratégias para confrontar a organização do trabalho, manter a saúde, evitar o adoecimento e assegurar produtividade.
Terceira fase	1999 – A Banalização da Injustiça Social	<ul style="list-style-type: none"> • Modo como os trabalhadores subjetivam as vivências de prazer-sofrimento, o sentido que elas assumem e uso de estratégias advindas das novas formas de organização do trabalho, especificamente as estratégias coletivas e a cooperação.

Fonte: Elaboração própria com base em Mendes (2007).

Em suma, o foco de estudo de Dejours (2004) foi a dinâmica psíquica no trabalho, sobretudo o sofrimento psíquico e as estratégias de enfrentamento criadas pelos indivíduos a fim de superarem e transformarem o trabalho em fonte de prazer e bem-estar. Suas pesquisas acerca da psicopatologia do trabalho evoluíram, dos anos 1950 até 1990, para a disciplina denominada psicodinâmica do trabalho. A principal diferença reside no foco dos estudos da psicopatologia no adoecimento, e, por sua vez, a psicodinâmica está voltada para a saúde e normalidade. Tal foco na normalidade gerou uma ampliação no campo de estudo sobre trabalho, englobando a análise das estratégias utilizadas pelos trabalhadores para evitar a doença mental e agir contra as mazelas do ambiente de trabalho (DEJOURS, 2004a).

A normalidade é vista como condição de resistência contra o adoecimento e advém da relação entre sofrimento e defesas que são criadas para resistir aos fatores desestruturantes presentes no ambiente de trabalho. Tais fatores causam problemas psíquicos e comprometem a saúde mental. Desse modo, a normalidade não pressupõe a ausência de sofrimento e precisa ser revista de tempos em tempos. O denominado estado normal é aquele em que as doenças se encontram estabilizadas e os sofrimentos remediados, portanto, não se trata de um estado

ideal. É difícil conquistar a normalidade, e ela nunca será completamente alcançada (DEJOURS, 2004b).

Corroborando, Lancman e Uchida (2003) explicitam que não se deve confundir o estado de normalidade com estado saudável. Se, por um lado, a normalidade pode demonstrar equilíbrio sadio entre as pessoas, por outro pode ser o sintoma de uma condição patológica, isto é, o estabelecimento de um equilíbrio frágil entre os aspectos desestabilizadores dos indivíduos e o esforço dos mesmos para permanecerem produtivos não obstante o sofrimento excessivo que também afetará sua vida pessoal. Tal sofrimento não surge devido à busca dos indivíduos por defesa, eles utilizam mecanismos de defesa quando trabalham sozinhos e estratégias de defesa quando trabalham em grupos. O adoecimento surge quando o equilíbrio é rompido e o sofrimento não é mais evitável; em outras palavras, quando um indivíduo esgotou todos seus recursos intelectuais e psicoafetivos para aguentar a rotina e as demandas impostas pela organização, chegando à conclusão de que não há mais nada a ser feito para ajustar e/ou alterar o trabalho.

Conceitualmente,

o sofrimento é definido como uma vivência individual ou coletiva, frequente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las, pelas imposições das situações de trabalho (MENDES; COSTA; BARROS, 2003, p. 39).

O sofrimento pode ser analisado com base em quatro pontos fundamentais de acordo com Fleury e Macêdo (2012), a saber: o medo da incompetência, oriunda da defasagem entre o trabalho prescrito e o real; a pressão para trabalhar que gera o constrangimento ao desempenhar mal o seu trabalho; a baixa expectativa de reconhecimento, que é decisiva para motivação do trabalhador, e, por fim, a normalidade que não significa a ausência de sofrimento, mas o conjunto de estratégias defensivas que minimizam seu impacto negativo.

As formas com que os trabalhadores lidam com o sofrimento perpassam as estratégias defensivas, que podem ser individuais ou coletivas. Os recursos defensivos individuais são intrínsecos ao sujeito e importantes para adaptação ao sofrimento, no entanto, não atuam sobre a violência social. Por sua vez, as estratégias de defesa coletivas dependem do consenso entre a equipe, assim como condições extrínsecas ao sujeito. Ou seja, são elaboradas por um

grupo de pessoas para resistirem aos impactos desgastantes e controversos oriundos do trabalho (DEJOURS, 2006).

As defesas podem ser vistas de duas maneiras. Conforme Mendes (2007), as estratégias defensivas apresentam a perspectiva da alienação por não alterarem o contexto do sofrimento, sendo assim possíveis fontes de adoecimento. Por outro lado, podem ser interpretadas através do papel significativo que desempenham para a manutenção da saúde, por reduzirem a percepção que o trabalhador tem do sofrimento.

Os trabalhadores de atividades com altos riscos usualmente adotam estratégias defensivas coletivas como banalização do risco, a exaltação/negação do perigo e a virilidade. Já trabalhadores de atividades monótonas e repetitivas geralmente utilizam estratégias que podem ser individuais ou coletivas, como aumento do ritmo da produção junto à prática da autoaceleração. Em alguns casos específicos, emergem estratégias defensivas contra o medo, quando o trabalho ameaça a integridade física do indivíduo (DEJOURS, 2012).

Mendes (2007) salienta que Dejours redefiniu o objetivo de estudo da psicodinâmica do trabalho e inseriu o saudável como resultado de um compromisso entre sofrimento e estratégias de defesa coletivas e individuais em busca da manutenção da saúde. Nesse sentido, o trabalho é visto como fonte de prazer e sofrimento, admitindo a coexistência de forças contraditórias no contexto de trabalho “sendo as vivências de prazer-sofrimento entendidas como o sentido do trabalho e, como tal, uma construção única e dialética” (MENDES, 2007, p. 42).

Um dos conceitos essenciais para o entendimento da transformação do sofrimento em prazer é o denominado “mobilização subjetiva”, pois ele caracteriza o processo pelo qual o indivíduo se compromete com o trabalho, utiliza sua subjetividade, inteligência e o coletivo de trabalho para alterar as situações que ocasionam o sofrimento em busca de uma vivência mais gratificante. Ademais, para o trabalho tornar-se fonte de saúde, o reconhecimento do esforço e investimento do indivíduo no trabalho é necessário, já que, no reconhecimento, está a oportunidade de dar sentido ao sofrimento do trabalhador, além de auxiliar a construção da sua identidade no âmbito social e na luta contra patologias (MENDES, 2007).

Nessa perspectiva, Mendes e Ferreira (2007), observando as pesquisas em psicodinâmica do trabalho, identificaram a necessidade de elaboração de um instrumento para atender grandes grupos de trabalhadores com o intuito de diagnosticar os riscos à saúde no trabalho. Logo, um

inventário foi elaborado pelos autores para traçar um perfil dos antecedentes, mediadores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento. Tal instrumento avalia alguns fatores da relação entre trabalho e processos de subjetivação: o contexto de trabalho, bem como seus efeitos nas vivências do trabalhador e, por conseguinte, sobre sua saúde.

Sendo assim, para fins de mensuração, no presente estudo, utilizou-se o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) (Anexo I), elaborado e validado por Mendes e Ferreira (2007) com o intuito de analisar diferentes representações do mundo do trabalho através da perspectiva dos respondentes. O ITRA possui quatro categorias: a primeira é a descrição do contexto de trabalho, avaliada pela Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT). A segunda é a descrição das exigências, relaciona-se ao custo físico cognitivo e afetivo do trabalho, e é avaliada pela Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT). A terceira é a descrição do sentido do trabalho, relaciona-se às vivências de prazer e sofrimento no trabalho, e é avaliada pela Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST). Por fim, tem-se a descrição dos efeitos do trabalho para a saúde, avaliados pela Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) possui três dimensões: Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações Socioprofissionais, que são antecedentes do processo saúde-adoecimento (MENDES; FERREIRA, 2007). O primeiro fator, “Organização do Trabalho”, possui 11 itens que tratam: do ritmo de trabalho; do cumprimento de prazos; da cobrança por resultados; da rigidez das normas; da fiscalização do desempenho; da disponibilidade de pessoas para realizar as tarefas; da viabilidade dos resultados esperados; da divisão entre planejamento e execução; da repetitividade das tarefas; das pausas de descanso no trabalho; da (des)continuidade das tarefas. O segundo fator, “Condições de Trabalho”, é composto por 10 itens que abordam: o (des)conforto do ambiente físico; o nível de barulho no ambiente de trabalho; a adequação do mobiliário no local de trabalho; a adequação dos instrumentos e equipamentos de trabalho; a adequação do posto de trabalho; o espaço físico; o nível à segurança das pessoas; o material de consumo. O terceiro fator, “Relações Socioprofissionais”, engloba 10 itens que versam sobre: clareza da definição das tarefas; autonomia; distribuição das tarefas; participação nas decisões; comunicação entre chefia e subordinados; disputas profissionais; integração no ambiente de trabalho; apoio das chefias para desenvolvimento profissional; acesso a informações. As questões relativas ao primeiro fator são as frases 1 a 11; o segundo fator engloba as questões 22 a 31; já o terceiro fator, as questões 12 a 21 (Anexo I, Parte II, Seção A).

A Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT) é composta por três fatores: Custo Físico, Cognitivo e Afetivo, que, conforme Mendes e Ferreira (2007) verificam as exigências causadas pelo contexto de trabalho. O primeiro fator, “Custo Físico”, possui 10 itens relacionados a problemas como: uso de força física; esforço braçal intenso; permanência em posições desconfortáveis por um longo período de tempo; manuseio de objetos pesados; frequência de andar, subir ou descer escadas; uso das pernas e mãos de forma contínua. O segundo, o “Custo Cognitivo”, é composto por 10 itens que avaliam: a necessidade de desenvolver macetes; solução de problemas; obrigação em lidar com imprevistos; previsão de acontecimentos; uso da visão e da memória de forma contínua; enfrentamento de desafios intelectuais; esforço e concentração mental; criatividade. O último fator, “Custo Afetivo”, apresenta 12 itens que tratam sobre: controle e custo emocional; saber lidar com ordens contraditórias e agressividade dos outros; disfarçar sentimentos; obrigação de elogiar pessoas, ter bom humor e cuidar da aparência física; transgressão de fatores éticos; submissão a constrangimento. As questões 23 a 32 representam o primeiro fator; o segundo compreende as questões 13 a 22; o terceiro fator, as questões 1 a 12. O questionário encontra-se no Anexo I, Parte II, Seção B.

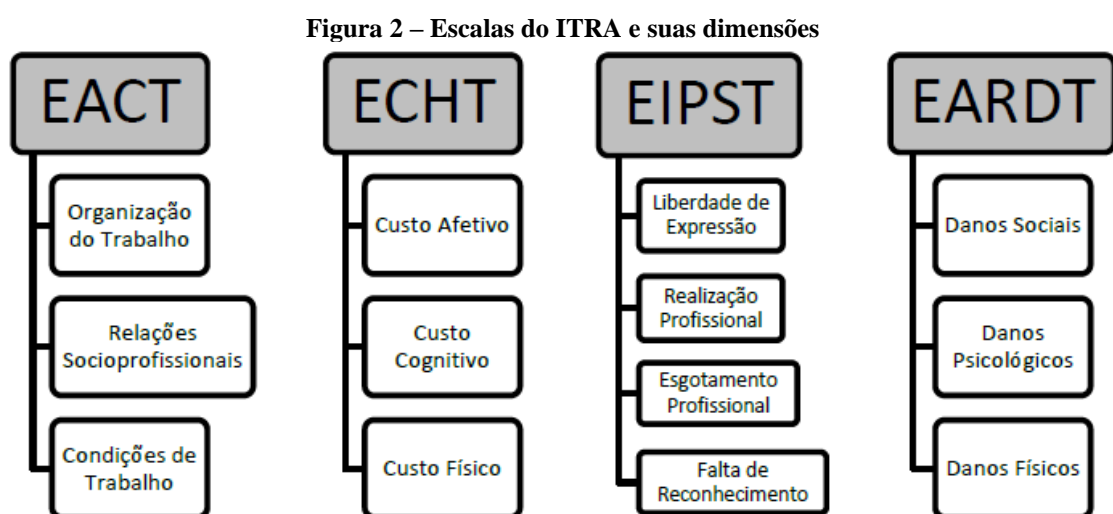
A Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) possui quatro dimensões: duas para mensurar o prazer – realização profissional e liberdade de expressão – e duas para avaliar o sofrimento – falta de reconhecimento e esgotamento profissional. O fator “Realização Profissional” é composto por 9 itens que abordam: satisfação; motivação; orgulho; bem-estar; realização profissional; valorização; reconhecimento; identificação e gratificação com as atividades. O fator “Liberdade de Expressão” é composto por 8 fatores relacionados a: liberdade de negociação com a chefia; relação de confiança, solidariedade e cooperação entre colegas; liberdade de expressão e uso de criatividade no trabalho. O fator “Falta de Reconhecimento” é composto por 8 itens que tratam sobre: a falta de reconhecimento do esforço e desempenho; desvalorização; inutilidade; desqualificação; injustiça e discriminação. O fator “Esgotamento Profissional” possui 7 itens relacionados a: esgotamento emocional; estresse; insatisfação; sobrecarga; frustração; insegurança e medo. As afirmações 9 a 17 englobam o primeiro fator. As frases 1 a 8 referem-se ao segundo fator. As questões 25 a 32 tratam do terceiro fator, e as frases 18 a 24 abrangem o quarto fator. As questões estão disponíveis no Anexo I, Parte II, Seção C.

Em se tratando das dimensões da EIPST, Guimarães e Martins (2010) salientam que a dimensão “Realização” trata do sentimento de orgulho e pertença em relação a um trabalho

que supre as necessidades profissionais. A dimensão “Liberdade” refere-se ao sentimento de estar livre para pensar, agir e falar sobre o trabalho. Já a dimensão “Falta de Reconhecimento” encontra-se no sentimento de incompetência frente às pressões por elevado desempenho e produtividade. A dimensão “Esgotamento Profissional” engloba aspectos como desânimo, ansiedade, estresse e cansaço.

A última escala apresentada é a de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) e possui três fatores para avaliar as consequências provocadas pelas exigências e vivências. O primeiro, “Danos Físicos”, engloba 12 itens relacionados a: dores no corpo; distúrbios respiratórios, digestivos, auditivos, na visão e circulatórios; alterações do apetite e do sono. O segundo fator é “Danos Psicológicos” e possui 10 itens tratando-se de: amargura; sensação de vazio; sentimento de desamparo; mau-humor; vontade de desistir; tristeza; irritação; sensação de abandono; dúvidas sobre a própria capacidade; solidão. Por fim, o fator “Danos Sociais” possui 7 itens que tratam sobre: insensibilidade no relacionamento com colegas; dificuldades nas relações fora do trabalho; vontade de ficar sozinho; conflitos familiares; agressividade; dificuldade com os amigos; impaciência. O primeiro fator engloba as questões 1 a 12; o segundo fator, as questões 20 a 29; já o terceiro, as questões 13 a 19 (Anexo I, Parte II, Seção D).

Na Figura 2, observam-se resumidamente a descrição do instrumento de coleta de dados ITRA, suas quatro escalas e as respectivas dimensões.



Fonte: Elaboração própria com base em Mendes e Ferreira (2007).

A próxima seção apresenta estudos recentes sobre prazer e sofrimento, e alguns deles valeram-se das escalas e dimensões do ITRA apresentadas na Figura 2.

2.2 Pesquisas recentes sobre Prazer e Sofrimento

Pesquisas recentes envolvendo o construto prazer-sofrimento podem ser observadas em diversos contextos.

Nesse sentido, um estudo que utilizou a EIPST objetivou compreender as vivências de prazer e sofrimento das mulheres policiais militares em um comando da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais (PMMG) e demonstrou nível maior de prazer entre as respondentes, no entanto a abordagem qualitativa revelou dificuldades que as mulheres policiais enfrentam para serem reconhecidas (CARMO; GUIMARÃES, CAEIRO, 2016).

Em outro contexto, Dario e Lourenço (2018) analisaram as vivências de prazer e sofrimento de 20 docentes de duas Instituições Federais de Ensino Superior. Os resultados mostraram que as vivências de prazer advêm de características inerentes à docência, como o fato de lidar com conhecimento gerando uma experiência engrandecedora, a possível admiração por parte dos alunos, a contribuição para crescimento das pessoas e para a sociedade. Já o sofrimento é reforçado quando as relações interpessoais com alunos, pares e superiores tornam-se desgastantes, e as consequências desses problemas interpessoais são o distanciamento, a desconfiança, o medo, a raiva e, conseqüentemente, a doença.

Por outro lado, estudantes de mestrado foram analisados, e a pesquisa demonstrou que aqueles que consideravam o sofrimento no ambiente acadêmico como algo natural apresentaram maior número de possíveis sintomas da síndrome de *burnout*. Isso indica que, quando o indivíduo não reconhece os aspectos de sofrimento no âmbito acadêmico, torna-se mais difícil a criação de estratégias defensivas necessárias para que se enfrentem as diversas situações (BASTOS *et al.*, 2017). Dessa forma, pode-se inferir que o sofrimento pode levar à patologia, a exemplo da síndrome de *burnout*.

Em relação às condições de trabalho precárias, Giongo, Monteiro e Sobrosa (2017) analisaram o trabalho de suinocultores e identificaram que a organização de trabalho pautada na gestão de cooperativa e pressões na busca do sustento da família e melhores condições de vida geram sobrecarga capaz de agravar o sofrimento, levando ao desgaste e sintomas de adoecimento, a exemplo de estresse, ansiedade, falta de vontade de trabalhar, dores, lesões e acidentes. O baixo reconhecimento do trabalho e preconceito social em razão da atividade exercida também podem intensificar o sofrimento.

No trabalho hospitalar, as características pessoais dos trabalhadores foram relacionadas com as dimensões de prazer e sofrimento, e observou-se relação significativa entre indivíduos do gênero masculino, que trabalham por grande período de tempo no hospital e apresentam alto nível de escolaridade com o prazer na dimensão liberdade e o sofrimento na dimensão desgaste. Complementarmente, os profissionais do setor administrativo têm sentimento de prazer aumentado em relação ao setor de apoio e enfermagem, quando possuem mais alto nível de escolaridade, tempo de atuação e são do gênero masculino (SILVA; GONÇALVES; ZONATTO, 2017).

Ainda no âmbito de análise dos profissionais da saúde, Glanzner *et al.* (2017) avaliaram os indicadores e vivências de prazer e sofrimento em trabalhadores que atuam em equipes de Saúde da Família de Porto Alegre. A pesquisa foi realizada com as abordagens quantitativa e qualitativa. Foi utilizada a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, e os resultados demonstraram que as dimensões realização profissional, liberdade de expressão e reconhecimento foram consideradas satisfatórias e o esgotamento profissional foi moderado para os respondentes. Ademais, na análise bivariada, a dimensão realização profissional se correlacionou positivamente com a liberdade de expressão e negativamente com o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento. A liberdade de expressão apresentou correlação negativa com o esgotamento profissional e falta de reconhecimento. Analisando as entrevistas, os autores identificaram três categorias: realização profissional, reconhecimento do trabalho e sobrecarga de trabalho.

Outro estudo que utilizou a escala de prazer e sofrimento, porém na versão validada por Mendes em 1999, investigou o prazer e sofrimento durante a formação de residentes multiprofissionais de um hospital de ensino (RODRIGUES JUNIOR; RIBEIRO, 2018). Os resultados demonstraram que os respondentes apresentaram sentimento de desgaste e cansaço, mas em menor intensidade. Eles sentem-se reconhecidos principalmente pelas relações interpessoais desenvolvidas e possibilidade de utilização do estilo pessoal no ambiente de trabalho. A valorização observada pelos respondentes deu-se principalmente por acreditarem que o trabalho desenvolvido tem finalidade e suas tarefas exigem conhecimentos específicos.

A dinâmica de prazer-sofrimento foi analisada para os trabalhadores de saúde mental por Gonçalves *et al.* (2015) que também adaptaram a escala validada por Mendes em 1999. Para os fatores relacionados ao prazer, os resultados mostraram que a gratificação foi o único com média considerada satisfatória e a liberdade, desgaste e insegurança apresentaram médias

moderadas críticas. Os autores salientaram que os níveis de prazer e sofrimento são mais favoráveis entre os funcionários com menor grau de escolaridade.

Nessa mesma linha, Silva, Vasconcellos e Figueiredo (2018) investigaram a saúde mental de profissionais do Centro de Referência e Assistência Social (CREAS) de Corumbá-MS com a base teórica e metodológica da psicodinâmica do trabalho. As autoras partiram do pressuposto de que trabalhar diretamente com indivíduos em situação vulnerável e de violação de direitos demanda alto investimento cognitivo e emocional, causando sofrimento. Os resultados mostraram, através das entrevistas coletivas, que as fontes de sofrimento se relacionam à falta de estrutura e equipamentos, sobrecarga de trabalho, gerando angústia, impotência, tristeza e desvalorização profissional. Já a vivência de prazer relaciona-se à valorização por parte dos usuários e identificação com o trabalho social. Constatou-se a disparidade entre o trabalho prescrito e o real, o que causa angústia, choro, tristeza, impotência e pensamento negativo.

Os percalços que pessoas com deficiência enfrentam no mercado de trabalho e qual o impacto disso no prazer e sofrimento dos mesmos também foi alvo de investigação. Para tal grupo, o prazer é relacionado às recompensas pessoais e sociais, pois, através do trabalho, eles podem alterar sua realidade, saindo da ideia de vitimização para ocupar uma posição digna e reconhecida pela sociedade. Por outro lado, o sofrimento é ligado às imposições e apropriações das exigências organizacionais, individualismo, desvalorização e falta de reconhecimento (COELHO; SAMPAIO; MANCINI, 2014). As autoras obtiveram tais conclusões após condução e análise de 30 entrevistas semiestruturadas.

Um estudo realizado com bancários demonstrou que tal grupo de trabalhadores apresenta vivência mediana de prazer e sofrimento no trabalho. No entanto, os autores Pinheiro, Barros e Botelho Jr. (2012) acreditam que esse resultado se deu pela negação e controle através da racionalização. Logo, trabalhadores do setor bancário, inseguros diante dos avanços tecnológicos que podem substituí-los em grande parte das atividades, provavelmente utilizam estratégias defensivas para suportar a pressão, negando a realidade laboral que vivem.

Evidenciaram-se também estratégias defensivas por parte de trabalhadores terceirizados da construção civil no estudo de Barros e Mendes (2003): diante do sofrimento advindo de condições precárias e pressão por produtividade acelerada, os operários utilizam estratégias de negação e controle da situação que gera o sofrimento. Além disso, as autoras perceberam que o sofrimento é pouco mencionado, mesmo quando são abordados o cansaço, a tristeza, as

dores físicas e morais, já que os operários buscam maneiras de justificar esses sentimentos através de mecanismos de racionalização evidenciados em atitudes de explicações lógicas, brincadeiras e necessidade de sobrevivência.

Em se tratando especificamente do público alvo deste estudo, os jovens trabalhadores, Barbosa e Paiva (2018) analisaram a relação entre as percepções temporais e as vivências de prazer e sofrimento dos jovens trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO). A abordagem da pesquisa foi qualitativa, e 22 jovens foram entrevistados.

Para a análise do prazer e sofrimento, as autoras utilizaram a psicodinâmica do trabalho e as dimensões desenvolvidas por Mendes (2007). Sendo assim, analisaram o contexto de trabalho dos jovens, e a maioria dos entrevistados declarou que seu trabalho é bem organizado, com definições claras de jornadas, metas, divisão de tarefas e relações hierárquicas. As condições de trabalho foram consideradas boas ou muito boas, assim como as relações socioprofissionais. Já para os custos humanos no trabalho, custos físicos foram citados por metade dos entrevistados, a depender da natureza do trabalho desenvolvido. Custos mentais não são percebidos, e custos emocionais são percebidos por metade dos jovens, sobretudo relacionados à pressão que sofrem na realização de suas tarefas (BARBOSA; PAIVA, 2018).

Sobre as vivências de prazer, a maioria citou as interações sociais e profissionais como fonte de prazer. Por sua vez, não foram relatadas fontes de sofrimento por oito entrevistados, e o aspecto mais mencionado como tal foi a pressão no trabalho. Os danos também foram questionados, sendo que o principal dano físico observado é a dor de cabeça, enquanto danos sociais e psicológicos não são percebidos pela maioria dos jovens entrevistados (BARBOSA; PAIVA, 2018).

O estudo de Lara, Paiva e Pereira (2019) também analisou as vivências de prazer e sofrimento de jovens trabalhadores, porém relacionando-as à justiça organizacional. A abordagem da pesquisa foi quantitativa, com uma amostra de 664 jovens. Foi realizada a análise fatorial exploratória (AFE) e a modelagem de equações estruturais (SEM). Após observação dos critérios de ajuste e validação necessários para a estatística multivariada utilizada, 14 relações significativas foram obtidas no modelo final. As dimensões esgotamento profissional e falta de reconhecimento foram relacionadas significativamente e negativamente à realização

profissional, ou seja, uma maior percepção de falta de reconhecimento e esgotamento profissional leva a uma diminuição da realização profissional.

Para Mendonça e Mendes (2005, p. 491), “a presença do sofrimento não implica patologia, bem como o binômio prazer-sofrimento pode conviver nas situações de trabalho e não é contrário à saúde”. O sofrimento só se torna patologia quando fica permanente e não há condições de negociação entre o sujeito e a realidade para utilizar meios de ressignificar o sofrimento e criar condições para que o contexto de trabalho também seja um local prazeroso. Sendo assim, o sofrimento no trabalho é uma vivência que ocorre com frequência, na maioria das vezes inconscientemente através de experiências de angústia, medo e insegurança. A retaliação organizacional de certo modo pode ser considerada uma estratégia frente ao sofrimento gerado nas situações percebidas como injustas no ambiente de trabalho (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Para compreender melhor a retaliação na esfera organizacional, passa-se à próxima seção.

2.3 Atitudes Retaliatórias

Estudos sobre comportamento organizacional precisam enfocar para além de atitudes bem vistas na sociedade, ou seja, os comportamentos negativos que podem emergir de situações como as injustiças experienciadas pelos indivíduos (MENDONÇA; TAMAYO, 2003). A retaliação organizacional é um comportamento que surge frente à percepção de injustiça e acontece de forma sutil contra a organização ou contra as pessoas que a integram (MENDONÇA, 2003). Nesse sentido, é vista como forma de resistência e pode se manifestar de duas formas: “de maneira explícita, ocorre por meio de atos agressivos e flagrantes, como agredir verbalmente um colega de trabalho; de maneira sutil, na forma de boicotes ao bom desempenho organizacional” (MENDONÇA; TAMAYO, 2008, p. 192).

Além disso, no mercado altamente competitivo e globalizado, as empresas sofrem pressões diversas para adequarem-se e isso impacta diretamente as relações de trabalho de modo que as organizações vêm buscando alternativas para ajustarem-se às novas exigências do mercado. Esse processo conturbado vem causando experiências de injustiça e sofrimento que levam os indivíduos a se colocarem de diversas formas, por exemplo reagindo de maneira retaliatória (MENDONÇA; MENDES, 2005).

A retaliação apresenta-se de forma negativa e positiva, simultaneamente, conforme Mendonça e Mendes (2005) afirmaram que as atitudes retaliatórias podem surgir como reação que retoma a percepção de justiça e equilíbrio entre o quanto de investimento há no trabalho e as recompensas adquiridas. Desse modo, a retaliação pode resguardar o trabalhador de um sofrimento, ainda que acarrete prejuízo para o desempenho. Quando o trabalhador resgata o equilíbrio interno, ele aumenta suas defesas, tornando-se mais seguro frente às situações de adversidade e sofrimento que emergem da vivência de situações injustas.

Os precursores no estudo da retaliação organizacional foram Skarlicki e Folger (1997) que conceituaram o termo como reações por parte dos trabalhadores em contraposição à injustiça percebida no trabalho. De forma complementar, Townsend, Phillips e Elkins (2000) afirmaram que são comuns diferentes manifestações de atitudes retaliatórias nos diversos contextos de trabalho; exemplos desse tipo de comportamento são fazer pausas excessivamente longas, falar que está doente quando não está, danificar equipamentos e atrapalhar processos de trabalho.

Apesar da dificuldade de mensurar comportamentos negativos nas organizações, Skarlicki e Folger (1997) elaboraram a Escala de Comportamento de Retaliação. Tal escala tratou apenas da dimensão comportamental da retaliação e, além disso, é caracterizada por ser uma medida direta. No entanto, medidas comportamentais diretas para mesurar variáveis passíveis de desajustabilidade social podem enviesar a medida (MENDONÇA; TAMAYO, 2003).

Nesse sentido, com o intuito de mensurar a retaliação organizacional no presente estudo, utilizaram-se duas medidas: a Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação (EPJR), elaborada e validada por Mendonça *et al.* (2004), e a Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO), elaborada e validada por Mendonça e Tamayo (2003). Tais medidas são mais recentes e atendem aos critérios de confiabilidade sobre o tema. Ademais, contribuíram ao englobarem dimensões perceptivas, avaliativas, afetivas e conativas da retaliação e ao ressaltarem a necessidade em considerar o contexto em que as atitudes retaliatórias ocorrem. A EPJR é composta por 15 itens e possui duas subescalas: a de percepção de retaliação e a de julgamento sobre a retaliação. Já a escala MARO apresenta uma perspectiva atitudinal, na qual é descrita uma situação e o respondente deve se posicionar em relação ao caso exposto. Nessa medida avaliam-se dois fatores: o componente afetivo e o componente conativo (MENDONÇA, 2008).

Em se tratando da escala MARO, Mendonça e Tamayo (2003, p. 150) explicam que:

a medida de atitude em relação à retaliação foi precedida por um cenário que apresentou uma situação organizacional hipotética, na qual os empregados ficaram excluídos do processo de progressão funcional. Foi abordado o caso de um trabalhador que se sentiu excluído do processo de promoção, sem oportunidade de emitir sua opinião a esse respeito e julgou essa situação injusta, passando a comportar-se da seguinte maneira: “deixar de expor as suas melhores ideias em relação ao trabalho”, “fingir que está doente para faltar ao serviço”, “confrontar a chefia”, “fazer corpo mole”. Optou-se por apresentar apenas comportamentos retaliatórios, de contra-ataque, porque o objetivo da escala é o de testar um modelo atitudinal para a retaliação e não o de abordar outras formas de reação à injustiça.

Após o cenário descrito, tem-se o questionário contendo 12 afirmações, e, para cada uma delas, os respondentes indicam o grau de concordância em uma escala *Likert* de 5 pontos, em que 1 corresponde a “discordo totalmente” e 5 a “concordo totalmente”. Os itens avaliam os componentes afetivo e conativo da atitude em relação à retaliação organizacional. O questionário completo encontra-se no Anexo I, Parte III, seção A. Os itens 1, 3, 5, 6, 8, 10, e 11 correspondem ao componente afetivo, e os itens 2, 4, 7, 9, 12 relacionam-se ao componente conativo.

O componente afetivo trata da indignação frente ao contexto em que a retaliação organizacional ocorre e inclui a ideia de que a injustiça provoca ressentimento e o julgamento da situação como frustrante e desprezível, bem como o sentimento de seriedade da injustiça ocorrida. Por sua vez, o componente conativo trata da predisposição para agir de forma consciente e abrange a avaliação positiva das retribuições, ou seja, a ideia de que a empresa merece a retaliação e de que ela agiria de forma semelhante diante de situações de injustiça (MENDONÇA; TAMAYO, 2003).

Por sua vez, a EPJR é composta por 15 itens a serem respondidos em duas colunas. Na primeira coluna, utiliza-se uma escala de 5 pontos, variando de 1 (nunca) a 5 (sempre), a ser respondida de acordo com a vivência do respondente. No questionário, os indivíduos devem apontar a frequência com que as pessoas, no local em que trabalham, ao se sentirem injustiçadas, comportam-se da maneira exposta nas frases. Essa coluna tem o intuito de investigar a percepção de retaliação. Na segunda coluna, também se empregou uma escala de 5 pontos, variando de 1 (muito injusto) a 5 (justíssimo). Nela, os respondentes devem expressar suas opiniões pessoais e julgar os comportamentos relatados nas frases. Essa coluna

foi elaborada objetivando investigar a atribuição de justiça ao comportamento de retaliação (MENDONÇA *et al.*, 2004). O questionário completo também se encontra no Anexo I, Parte III, seção B.

Além das abordagens apresentadas anteriormente sobre retaliação, ela pode ser tratada como estratégia de enfrentamento. Diante das divergências observadas como injustiças no ambiente de trabalho, os indivíduos criam mecanismos para fazer frente a tais injustiças. Dessa forma, a retaliação pode ser vista como uma estratégia de enfrentamento, em seus aspectos que caracterizam mecanismos de defesa, resistência e/ou superação de tais divergências (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Para Mendonça e Mendes (2005), o trabalhador apresenta estratégias de enfrentamento frente ao sofrimento e à insatisfação advindos da experiência de injustiça no trabalho. As autoras evidenciaram em um estudo que, por exemplo, uma vez que haja pouco reconhecimento na relação entre superiores e subordinados, uma das estratégias de enfrentamento que podem emergir é o comportamento retaliatório por parte do trabalhador.

Dentre alguns fatores, a percepção de injustiça é vista como fator que antecede o surgimento de estresse e retaliação no ambiente organizacional. Nesse sentido, a percepção de injustiça torna-se uma conexão entre o estresse e a retaliação nas relações que permeiam as organizações (FERREIRA, 2018).

Considerando-se a importância de analisar a retaliação de fato, como ela surge como estratégia de enfrentamento, optou-se por incluir o questionário validado por Ferreira (2018), que é uma adaptação da escala EPJR, e buscou-se verificar as estratégias de enfrentamento da injustiça percebida, que são as atitudes efetivas de retaliação ocorridas no ambiente organizacional. A escala é composta por 36 ações a serem avaliadas pelo respondente em termos da frequência com que ele observa o comportamento das pessoas em sua organização ou ele próprio se comportando das maneiras descritas, sendo necessário assinalar as alternativas em escala *Likert* de 5 pontos na qual 1 = nunca e 5 = sempre. O questionário pode ser observado no Anexo I, Parte III, seção C.

2.4 Pesquisas recentes sobre Atitudes Retaliatórias e Retaliação

Pesquisas recentes sobre atitudes retaliatórias e retaliação utilizaram as escalas EPJR e MARO, a exemplo do estudo de Paiva, Fujihara e Reis (2017) com o público de jovens aprendizes e abordando as temáticas valores organizacionais, valores do trabalho e atitudes retaliatórias. Os autores observaram conformidade entre os objetivos da organização e dos jovens ao comungarem valores como “realização no trabalho” e “realização na organização”. Nesse sentido, os resultados da retaliação demonstraram que a maioria dos jovens respondentes se sente indignada frente às injustiças, não é propensa a retaliar, não percebe a retaliação e julga injusto quando a retaliação ocorre. Os resultados de Rios, Leal e Dutra (2016) corroboram tais achados ao concluírem que os jovens não são propensos a retaliar, ainda que se sintam indignados diante de injustiças.

Ainda tratando-se dos jovens trabalhadores, Rocha e Paiva (2016) encontraram evidências de que a percepção de atitudes retaliatórias impacta os níveis afetivo e normativo de comprometimento, portanto, pode-se inferir que um indivíduo comprometido teria menor propensão de apresentar atitudes retaliatórias contra a organização; ao mesmo tempo, a percepção de situações de injustiça diminui seu comprometimento, principalmente na dimensão afetiva, e a propensão de ele reagir com um comportamento de retaliação ao observar uma situação injusta aumenta.

Dentro do grupo de jovens trabalhadores estão inseridos jovens aprendizes que foram os sujeitos da pesquisa de Franco e Paiva (2018), no qual o objetivo foi compreender como jovens aprendizes percebem a justiça organizacional, os comportamentos retaliatórios e suas possíveis relações no ambiente de trabalho. Os jovens relataram que não apresentam atitudes retaliatórias e acreditam que tais comportamentos são negativos e não devem ser adotados em caso de injustiça, sobretudo por vislumbrarem uma oportunidade de contratação futura na empresa onde atuam como aprendizes. Importante salientar que apenas um dos entrevistados no referido estudo admitiu explicitamente sua retaliação.

Em contrapartida, em outra pesquisa, indivíduos mais experientes, com mais idade e tempo de trabalho, tendem a perceber menos comportamentos de retaliação no ambiente organizacional. Com o tempo, as pessoas vão se entrenchando mais e conseqüentemente tornam-se mais flexíveis e menos críticas em relação às atitudes que, se observadas separadamente, são sutis e inofensivas. No entanto, os indivíduos que possuem cargos de chefia tendem a perceber com

maior frequência a ocorrência de atitudes retaliatórias, pois respondem pela produtividade dos seus subordinados, então possivelmente são mais observadores (MAIA; BASTOS, 2011).

Além de observarem com maior frequência a retaliação, os comportamentos retaliatórios inclusive podem emergir diante de atitudes adotadas pela chefia. Mao *et al.* (2018) investigaram comportamentos contraproducentes em retaliação às atitudes oportunistas por parte de supervisores e observaram que a orientação de distância de poder é um fator determinante, pois, quando há menor orientação de distância de poder, o comportamento oportunista/egoísta por parte do supervisor influencia comportamentos contraproducentes dos subordinados.

Investigando o efeito da Incivilidade no Local de Trabalho e da Ética de Trabalho Islâmica nos Comportamentos de Retaliação Organizacional, Murtaza, Roques e Talpur (2017) obtiveram uma amostra de 233 respostas englobando médicos, enfermeiros e funcionários administrativos de organizações da indústria de serviços no Paquistão. Os resultados indicaram que a incivilidade no local de trabalho estava positivamente relacionada à retaliação, ao passo que uma relação negativa foi encontrada entre a ética no trabalho e a retaliação, logo os indivíduos com alto nível de incivilidade vivenciam níveis mais baixos de comportamentos de retaliação do que aqueles com baixo nível de ética no trabalho.

Ainda no âmbito da saúde, no Brasil um estudo realizado com enfermeiros alocados em uma Secretaria Municipal de Saúde analisou a relação entre bem-estar no trabalho, organização do trabalho e atitudes retaliatórias. Para mensurar a retaliação, utilizou-se a escala de Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO), e os achados demonstraram que a diminuição do bem-estar no trabalho aumentou a tendência dos respondentes a apresentarem atitudes retaliatórias, que emergem em contrapartidas às situações recorrentes de injustiça e, além de serem prejudiciais para a organização, demonstram a insatisfação do trabalhador (VARGAS, 2016).

O estudo de Paiva e Leite (2011) objetivou descrever e analisar a configuração das variáveis de justiça no trabalho e atitudes retaliatórias, utilizando a amostra de servidores técnico-administrativos de uma instituição federal de ensino, o Centro Federal de Educação Tecnológica do Estado de Minas Gerais (CEFET-MG). A maioria dos servidores julgou a retaliação como injusta e sentem-se indignados diante das injustiças, demonstrando o componente afetivo da retaliação. Por sua vez, no que tange ao componente conativo, eles

apresentaram alta propensão a não retaliar. Ademais, observou-se relação estatisticamente positiva entre o componente afetivo e conativo, e as servidoras do gênero feminino sentem-se significativamente mais indignadas frente às injustiças observadas no seu dia a dia no trabalho do que os servidores do sexo masculino.

Em um estudo com servidores de uma instituição de ensino superior pública, Grassi, Battistella e Pezzini (2018) utilizaram a escala MARO para analisar as atitudes retaliatórias desse público. Para o componente afetivo, os resultados apontam para o sentimento de indignação dos respondentes frente à injustiça. Em contrapartida, para o componente conativo, revelou-se a propensão a não retaliar. Além disso, as autoras demonstraram que os servidores que não possuem cargos de chefia sentem maior indignação à situação apresentada e maior propensão a retaliar.

Por fim, o estudo desenvolvido por Ferreira, Paiva e Pereira (2018), com jovens trabalhadores do ESPRO e utilizando a mesma escala de retaliação usada nesta dissertação, propôs e validou um modelo relacional englobando as dimensões do estresse ocupacional, das percepções de justiça e da retaliação nas organizações. Foi realizada a modelagem de equações estruturais, e os autores adaptaram a escala de percepção e julgamento da retaliação para avaliar se de fato os jovens apresentam comportamentos de retaliação para além das dimensões perceptivas e avaliativas, ou seja, atitudes retaliatórias. A escala foi denominada “estratégia de enfrentamento da injustiça percebida” e validada em três dimensões (ações contra colega, ações contra trabalho e ações contra organização).

Os achados demonstraram que existe certa frequência para comportamentos retaliatórios no contexto de trabalho dos jovens estudados, o que está relacionado também à percepção e ao julgamento da injustiça que antecede a ação retaliatória em si. Ademais, corroborando a literatura sobre o tema, os autores evidenciaram que os jovens trabalhadores da pesquisa se apresentaram menos resistentes ao falar sobre o comportamento retaliatório de outras pessoas (FERREIRA; PAIVA; PEREIRA, 2018).

Esclarecidos os construtos focalizados na pesquisa desenvolvida nesta dissertação, passa-se à metodologia empregada para tal finalidade.

3 METODOLOGIA

Nesta seção, apresenta-se o percurso metodológico seguido. Para melhor entendimento, subdividiu-se a metodologia em cinco partes, a saber: caracterização da pesquisa, unidades de análise e de observação, técnicas de coleta de dados, técnicas de análise de dados e aspectos éticos.

3.1 Caracterização da pesquisa

Em se tratando dos objetivos, a pesquisa apresenta caráter descritivo-explicativo. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva observa, registra e analisa dados, buscando descobrir a frequência com a qual um fato ocorre, bem como sua natureza, características, causas e relações com outros fatos, conferindo-lhe o caráter explicativo. Nesse sentido, foram descritas as configurações das variáveis das vivências de prazer e sofrimento, de atitudes retaliatórias e de retaliação de jovens trabalhadores, bem como de relações de causalidade entre elas.

Foram adotadas as abordagens quantitativa e qualitativa, buscando amplitude e aprofundamento no que concerne ao atingimento dos objetivos estabelecidos. A combinação desses dois métodos é chamada triangulação metodológica, e, segundo Denzin e Lincoln (2006, p. 19), o “uso de múltiplos métodos, ou da triangulação, reflete uma tentativa de assegurar uma compreensão em profundidade do fenômeno em questão”. Complementarmente, triangulação é ser capaz de olhar para o mesmo fenômeno ou objeto de pesquisa através de mais de uma fonte de dados. Informações advindas de diferentes ângulos podem ser usadas para confirmar, desenvolver ou elucidar o problema de pesquisa. Tal estratégia limita os vieses pessoais e metodológicos e aumenta a possibilidade de reprodução dos achados (ABDALLA *et al.*, 2018).

Sobre os procedimentos, a pesquisa foi de campo, nos moldes de estudo de caso. A pesquisa de campo busca informações ou conhecimentos sobre a resposta para determinado problema, uma hipótese a ser comprovada ou a descoberta de novos fenômenos e a relação entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los (PRODANOV; FREITAS, 2013). Foram obtidas informações sobre as diferentes vivências em relação aos construtos (prazer-sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação) no grupo de jovens abordados. Desse modo, o caso se trata de um grupo de pessoas (VERGARA, 2009) que são os jovens

trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) no momento da coleta de dados, em Belo Horizonte. Conforme Gil (2002), o estudo de caso pressupõe o aprofundamento em um ou poucos objetos, de forma a viabilizar o amplo e detalhado conhecimento de suas especificidades.

3.2 Unidades de análise e observação

As unidades de análise e observação da pesquisa são coincidentes, a saber: o grupo de jovens trabalhadores assistidos pela unidade do ESPRO de Belo Horizonte. Tanto para a abordagem quantitativa quanto para a qualitativa, o critério utilizado para a seleção da amostra e seleção dos sujeitos da pesquisa foi o de acessibilidade (VERGARA, 2009), em razão da aprovação do ESPRO e da disponibilidade dos jovens para responder o questionário e/ou conceder a entrevista. Para a abordagem qualitativa, também foi observado o critério da intencionalidade (VERGARA, 2009), uma vez que apenas jovens com idade igual ou acima de 18 anos participaram da entrevista.

O ESPRO é uma organização sem fins lucrativos que atua na capacitação profissional para inclusão de jovens no mercado de trabalho. Fundado em 1979, por iniciativa de unidades do Rotary Club, o ESPRO tem como essência a transformação social, pois capacita e encaminha para o mundo do trabalho mais de 22 mil jovens em vulnerabilidade social, por ano (ESPRO, 2018).

Com sede em São Paulo, o ESPRO conta também com unidades de atendimento na capital e região metropolitana. A demanda nacional é atendida por filiais espalhadas por todo Brasil, localizadas estrategicamente nas cidades do Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Brasília, Porto Alegre e Campinas. Conta também com Polos Regionais, presentes na maior parte dos estados brasileiros (ESPRO, 2018).

A instituição capacita, prepara e encaminha jovens para empresas em diversas regiões do país, por meio de sua inserção em Programas de Aprendizagem de acordo com a Lei 10.097/00 (Lei do Aprendiz). Essa preparação é uma das principais ações sociais disponibilizadas pelo ESPRO: a Formação Profissional para o Mundo do Trabalho, curso gratuito, com foco comportamental, que oferece grande diferencial na formação de jovens de baixa renda e auxilia significativamente o seu ingresso e adaptação no mundo do trabalho (ESPRO, 2018).

Foi informada pela coordenação do ESPRO a quantidade total de jovens assistidos, logo a população do estudo foi composta por 465 jovens trabalhadores no momento da coleta de dados realizada durante o mês de março de 2019. De posse dessa informação, realizou-se o cálculo amostral para revelar o mínimo necessário de questionários, e, considerando 95% de confiabilidade e 5% de margem de erro, obteve-se o número mínimo de 211 questionários. Ao fim da coleta de dados, foram contabilizados 421 questionários, porém 323 foram considerados válidos, superando o mínimo necessário. Os questionários considerados inválidos estavam incompletos (continham *missing data*) e foram excluídos.

Já o número de entrevistados foi encerrado, pautando-se no critério de saturação dos dados, que, conforme Gil (2008) acontece quando a obtenção de novos dados não gera informações diferentes e relevantes. Sendo assim, foram entrevistados 21 jovens trabalhadores do ESPRO de Belo Horizonte.

3.3 Técnicas de coleta dos dados

A coleta dos dados ocorreu em duas etapas com o intuito de contemplar as abordagens quantitativa e qualitativa da pesquisa.

Primeiramente, procedeu-se à técnica quantitativa de coleta de dados por meio da aplicação de questionário. De acordo com Gil (2008), o questionário consiste em uma técnica de pesquisa na qual se tem uma série de questões que são submetidas aos respondentes com o intuito de coletar informações. O autor ainda salienta que uma das vantagens de utilização de questionário é a possibilidade de atingir um maior número de pessoas.

Desse modo, para analisar as vivências de prazer e sofrimento, bem como as atitudes e o comportamento de retaliação dos jovens trabalhadores, o questionário foi composto por três partes e nove seções.

A parte 1 do questionário conteve 26 questões divididas em duas seções. Uma tratava dos dados sociodemográficos; a outra, dos dados profissionais e pessoais dos jovens trabalhadores.

A segunda parte foi composta pelo Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), disponível em Mendes (2007) que investigou as vivências de prazer e sofrimento em quatro seções que corresponderam a cada escala do inventário. Ao todo, a parte 2 apresentou 124 questões.

A parte 3 do questionário foi elaborada com três seções correspondentes às seguintes escalas: escala de percepção e julgamento da retaliação organizacional (EPJR), medida de atitude em relação à retaliação organizacional (MARO), ambas disponíveis em Mendonça (2008) e o questionário validado por Ferreira (2018) para avaliar estratégias de enfrentamento da injustiça percebida, isto é, comportamentos efetivos de retaliação nas organizações. A parte 3 conteve ao todo 63 itens.

O ITRA opera com escalas do tipo *Likert*. A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho e a Escala de Custo Humano do Trabalho são de 5 pontos. Já a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho e a Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho, a princípio, eram de 7 pontos, no entanto, foram adaptadas para 5 pontos com o intuito de padronizar e facilitar o entendimento para os respondentes jovens trabalhadores. Por sua vez, as escalas disponíveis em Mendonça (2008), EPJR e MARO, relacionadas às atitudes retaliatórias, também são compostas por questões em escala *Likert*, porém de 5 pontos. A escala de estratégias de enfrentamento disponível em Ferreira (2018) também é *Likert* de 5 pontos.

Os construtos relacionados no estudo estão inseridos na agenda de pesquisa do Núcleo de Estudos sobre Comportamento, Pessoas e Organizações (NECOP), portanto já foram aplicados em outras ocasiões tanto no ESPRO de Belo Horizonte, quanto em outras capitais do país. Desse modo, optou-se pela não realização de pré-testes. Como já mencionado, o questionário completo encontra-se no Anexo I.

Em relação à técnica de coleta de dados para a abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade. Com base nas questões do questionário, foi elaborado o roteiro de entrevistas (Apêndice A) para viabilizar o alinhamento entre ambos os métodos.

Através das entrevistas em profundidade, é possível abordar um fenômeno complexo a partir dos pontos de vista dos sujeitos que nele estão envolvidos ou que possuem contato com o contexto no qual ele ocorre (GODOI; MATTOS, 2010). Gil (2008) argumenta que a entrevista é eficiente para obter dados em profundidade sobre o comportamento humano e os dados são passíveis de classificação e quantificação. Desse modo, a entrevista é eficaz para aprofundar em considerações que serão retiradas da aplicação de questionários na etapa quantitativa.

Nesse sentido, o roteiro de entrevistas englobou 36 perguntas, sendo que seis investigaram os dados sociodemográficos dos respondentes, cinco sobre o contexto de trabalho, três sobre custos humanos no trabalho, quatro sobre vivências de prazer e sofrimento, três sobre danos relacionados ao trabalho, treze relacionadas às atitudes retaliatórias e retaliação e duas para sugestões de melhorias e possíveis dúvidas.

As entrevistas foram gravadas mediante anuência dos jovens entrevistados e garantia de sigilo pessoal, acordados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); em ambas as etapas, os respondentes e entrevistados leram e assinaram o TCLE.

Em suma, o uso das abordagens quantitativa e qualitativa juntamente permitiu a triangulação metodológica, com o intuito de simultaneamente obter amplitude e aprofundamento na pesquisa (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Em linhas gerais, as duas etapas atenderam aos objetivos específicos de descrição dos construtos prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação, bem como a análise da relação entre eles no que tange aos jovens trabalhadores abordados e a descrição do perfil dos mesmos.

3.4 Técnicas de análise dos dados

3.4.1 Técnica quantitativa

Foram utilizadas três técnicas de análise para a abordagem quantitativa e uma técnica para a abordagem qualitativa.

Na abordagem quantitativa, a primeira técnica multivariada empregada foi a análise fatorial exploratória (AFE) em todas as escalas utilizadas, tendo em vista as especificidades do público abordado. Hair Jr. *et al.* (2009) ressaltam a utilidade da análise fatorial exploratória para extrair informações do banco de dados ao agrupar variáveis com o intuito de simplificar as análises sequenciais.

Os critérios adotados para a investigação de cada AFE foram: comunalidades, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e teste de esfericidade de *Bartlett*, variância explicada, matriz rotacionada, alfa de *Cronbach*, teste de correlação de *Pearson*, escore fatorial e nível de significância estatística (Sig).

Para definição do número de fatores a serem extraídos, o método utilizado foi o teste de Cattell (ou *scree plot*). Segundo Figueiredo Filho e Silva Júnior (2010, p. 168), para análise com o teste de Cattell, “o pesquisador deve analisar graficamente a dispersão do número de fatores até que a curva da variância individual de cada fator se torne horizontal ou sofra uma queda abrupta”. Observou-se nos gráficos de cada AFE onde a ruptura (também conhecido como “cotovelo”) ocorria, separando os fatores que podem ser extraídos (HAIR JR. *et al.*, 2005; MALHOTRA, 2012).

Observou-se também a comunalidade de cada item, que demonstra o nível de associação entre a variável e o fator extraído (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2010). Segundo os autores, as variáveis com baixa comunalidade devem ser excluídas da análise fatorial, pois é um indício de que a variável não está linearmente correlacionada ao grupo de variáveis.

Para verificar a adequabilidade da base de dados, foram realizados os testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e esfericidade de *Bartlett* (HAIR JR. *et al.*, 2005). Na etapa denominada matriz rotacionada deve ser observada a carga fatorial de cada variável e devem ser identificadas aquelas que apresentam cargas fatoriais mais elevadas em determinado componente (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2010).

Logo após, verificou-se a variância acumulada, na qual Hair Jr. *et al.* (2005) sugerem índices acima de 60% como sendo aceitáveis.

A etapa seguinte foi a análise da confiabilidade, realizada pelo cálculo do alfa de *Cronbach* que mede a consistência das variáveis, sendo valores acima de 0,7 considerados satisfatórios para as Ciências Sociais (HAIR JR. *et al.*, 2005). Por fim, os coeficientes de correlações de *Pearson* atestaram a validade convergente e a discriminante, comparando os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator.

Para a AFE, o *software* utilizado foi o *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 20. Finalizada a AFE, procedeu-se à análise descritiva dos dados na qual foram considerados apenas os questionários válidos.

A análise descritiva analisou separadamente as medidas de dispersão e posição de cada uma das sete escalas utilizadas no estudo em sua configuração validada na AFE. As medidas consideradas foram: média, percentis, mediana, desvio padrão, limite mínimo e limite

máximo dos intervalos de confiança e os cálculos realizados pela planilha eletrônica Excel. Os dados foram apresentados em tabelas e gráficos.

Finalizando a parte quantitativa, foi feita a modelagem de equações estruturais, também denominada SEM (*Structural Equation Modeling*) com a utilização do *software* SmartPLS.

A modelagem de equações estruturais permite verificar relações de dependência simultaneamente, ao contrário da Regressão Múltipla, que se limita à adoção de uma única variável dependente. De acordo com Maruyama (1998), através da aplicação da SEM, o pesquisador obtém uma estimativa acerca da dimensão da relação causal entre variáveis e testar se o modelo proposto apresenta consistência em relação aos dados observados.

O modelo elaborado foi exploratório, de modo que o tipo de modelagem utilizada foi a PLS-SEM (HAIR JR. *et al.*, 2014) com suas etapas e critérios encontrados na literatura para modelos de estimação de ajuste de mínimos quadrados parciais (*partial least square* - PLS) (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

As etapas indicadas por Hair Jr. *et al.* (2005) e seguidas nesta pesquisa englobaram o desenvolvimento de um modelo teórico, a elaboração do diagrama de caminhos com as relações causais, a conversão desse diagrama em um conjunto de modelos estruturais e de mensuração, definição do tipo de matriz de entrada e estimação do modelo, avaliação da identificação do modelo estrutural e dos critérios de qualidade do ajuste, por fim, a interpretação e modificação do modelo.

A SEM foi realizada no *software* SmartPLS, versão 3.0, através do método de mínimos quadrados parciais PLS-PM (*partial least squares path modeling*) (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

3.4.2 Técnica qualitativa

Já na parte qualitativa, os dados foram analisados através da técnica de análise de conteúdo que, segundo Bardin (2008, p. 44) consiste em:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A análise de conteúdo possui diversas técnicas abordadas pelos pesquisadores, por exemplo, a análise temática ou categorial, análise de avaliação ou representacional, análise da enunciação, análise da expressão, análise das relações ou associações, análise do discurso, análise de dupla categorização em quadro de dupla entrada, dentre outras (OLIVEIRA, 2008).

Uma vantagem da análise de conteúdo salientada por Fraenkel e Wallen (2008) é sua ampla utilidade para analisar entrevistas e dados observacionais.

O procedimento da análise de conteúdo se deu conforme norteia Bardin (2008), seguindo as fases de (1) pré-análise, (2) exploração do material, (3) tratamento dos resultados obtidos e interpretação. A primeira fase, pré-análise, é o momento da organização e sistematização das ideias iniciais e elaboração do plano de análise. Os objetivos da primeira fase geralmente tratam da escolha dos documentos, formulação das hipóteses e objetivos e a criação de indicadores que servirão de base para a interpretação final (BARDIN, 2008).

A segunda fase, exploração do material, compreende a codificação, decomposição e enumeração com base nas regras definidas anteriormente. A terceira fase é o momento de tratar os dados de forma que os mesmos se tornem significativos. O tratamento do material é a codificação, que é uma transformação sistemática dos dados brutos com o intuito de obter uma demonstração do conteúdo ou da sua expressão. Para organizar a codificação, são necessárias três escolhas a serem feitas: escolha das unidades, das regras de contagem e das categorias. Já a categorização é a criação do sistema de categorias, que são as classes que agrupam os elementos com base em características semelhantes, e o agrupamento é feito sob um título genérico. Finalmente, é feita a análise com as interpretações, inferências e conclusões (BARDIN, 2008).

Todas as entrevistas gravadas foram posteriormente transcritas. Optou-se pela realização da análise dos dados qualitativos seguindo as relações validadas no modelo ajustado final da modelagem de equações estruturais, considerando apenas as dimensões que restaram ao final dessa etapa quantitativa.

Buscou-se, através da utilização das técnicas de análise quantitativa e qualitativa, atingir o objetivo geral definido, ou seja, analisar a influência do prazer e sofrimento nas atitudes retaliatórias e na retaliação efetiva dos jovens trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG).

3.5 Aspectos éticos da pesquisa

A pesquisa foi realizada na Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG). Os detalhes e permissões foram tratados pessoalmente e por e-mail com a coordenação da instituição. Durante o período de coleta de dados, em cada turma da referida unidade do ESPRO, os jovens foram convidados a participar, e teve-se o cuidado de explicar detalhadamente as motivações do estudo, sua importância e os aspectos éticos. Alguns poucos jovens que ainda assim não se sentiram confortáveis não participaram. A equipe do ESPRO auxiliava explicitando previamente as idiossincrasias de cada turma, direcionando a melhor abordagem de aproximação. Para as entrevistas, apenas jovens maiores de 18 anos participaram, de forma voluntária.

Foi obedecido o disposto na Resolução 510/2016 (CNS, 2016), que trata das especificidades éticas das pesquisas nas ciências humanas e sociais e de outras que utilizam metodologias próprias dessas áreas pesquisa com seres humanos. O preenchimento do questionário e a concessão da entrevista aconteceram após leitura e assinatura em duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, como já mencionado. Uma via foi entregue aos respondentes para sanar quaisquer possíveis dúvidas posteriormente.

Outro aspecto importante foi a garantia de confidencialidade e a explicação de que o estudo possui apenas finalidade científica, de que os resultados estão apresentados nesta dissertação e serão divulgados também por meio de artigos a serem submetidos a eventos e periódicos da área. Os dados impressos serão arquivados pelo período prescrito na referida resolução.

Por fim, o Quadro 2 expõe um breve resumo da metodologia.

Quadro 2 – Resumo dos aspectos metodológicos

Objetivos específicos	Abordagens	Fonte de dados	Técnicas de coleta de dados	Técnicas de análise de dados
Descrever as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG)	Quantitativa e qualitativa	Respondentes e entrevistados	Questionário e entrevista	1) Análise estatística descritiva (univariada) - medidas de posição e dispersão; 2) Análise de conteúdo.
Descrever as atitudes retaliatórias e comportamentos de retaliação dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG)	Quantitativa e qualitativa	Respondentes e entrevistados	Questionário e entrevista	1) Análise estatística descritiva (univariada) - medidas de posição e dispersão; 2) Análise de conteúdo.
Identificar e analisar possíveis relações de causalidade observadas entre os construtos, a partir dos dados fornecidos pelos jovens trabalhadores abordados	Quantitativa e qualitativa	Respondentes e entrevistados	Questionário e entrevista	1) Análise estatística multivariada - análise fatorial exploratória (AFE) e modelagem de equações estruturais (SEM); 2) Análise de conteúdo.

Fonte: Elaboração própria (2019).

A seguir, apresentam-se a discussão e análise dos resultados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados está subdividida em duas partes. Primeiro, encontra-se a análise da parte quantitativa, composta da caracterização do perfil dos respondentes, análise fatorial exploratória (AFE), análise descritiva e a modelagem de equações estruturais (SEM). Logo após, tem-se a análise da parte qualitativa, com o perfil dos entrevistados e análise do conteúdo das entrevistas de forma integrada aos resultados obtidos após a realização da SEM.

4.1 Análise quantitativa da pesquisa

A parte quantitativa está estruturada da seguinte forma: a primeira seção trata da análise fatorial exploratória (AFE); a seguinte é composta pelo perfil sociodemográfico e ocupacional dos jovens trabalhadores respondentes; a terceira contém os dados das percepções de prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação, com a análise descritiva; por fim, apresenta-se a modelagem de equações estruturais (SEM).

4.1.1 Análise fatorial exploratória (AFE)

Nesta seção, encontram-se as AFEs para as sete escalas utilizadas na mensuração dos fenômenos em foco na pesquisa, quais sejam: prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação. A escolha de tal técnica justifica-se pelo intuito de validar a significância estatística, através da análise dos fatores comuns e identificação dos construtos latentes nas variáveis originais (HAIR JR. *et al.*, 2005). Salienta-se a observação do suporte teórico para realização da AFE e o respaldo dos critérios determinados na literatura.

Para obtenção da estrutura fatorial adequada, os seguintes critérios foram observados para análise: comunalidade, teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), teste de esfericidade de *Bartlett*, variância extraída, análise da matriz rotacionada, alfa de *Cronbach* e teste de correlação de *Pearson* e nível de significância estatística (Sig).

4.1.1.1 Análise fatorial da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

Os procedimentos a seguir foram realizados conforme recomendações de Hair Jr. *et al.* (2005) para realização da AFE na primeira escala do Inventário de Riscos de Trabalho e Adoecimento. Com base no *scree plot* (ou teste de Cattell), observou-se que a EACT se subdividiria em três dimensões.

Foram analisadas as comunalidades da EACT, e o critério estabelecido para retirada das variáveis foi a carga fatorial abaixo de 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005). Entre os 31 itens iniciais (variáveis observadas), 14 atenderam ao critério. A princípio, conforme questionário validado por Mendes e Ferreira (2007), as dimensões seriam as seguintes: organização do trabalho com 11 variáveis; relações socioprofissionais com 10 variáveis e condições de trabalho também englobando 10 itens. Após exclusão com base com critério das comunalidades, restaram 2 variáveis na dimensão organização do trabalho; 6 variáveis na dimensão relações socioprofissionais e também 6 variáveis na de condições de trabalho.

Tabela 1 – Comunalidade das variáveis (EACT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v3	Existe forte cobrança por resultados	0,751
v4	As normas para execução das tarefas são rígidas	0,754
v15	Os funcionários são excluídos das decisões	0,534
v16	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	0,621
v18	Falta integração no ambiente de trabalho	0,641
v19	A comunicação entre funcionários é insatisfatória	0,614
v20	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	0,687
v21	As informações de que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	0,549
v22	As condições de trabalho são precárias	0,670
v25	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	0,697
v26	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	0,589
v27	O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	0,783
v28	Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	0,688
v29	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	0,737

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nessa fase, a solução fatorial da EACT apresentou uma diminuição de 26 variáveis devido ao não alcance do critério mínimo necessário de 0,5 para a comunalidade, de forma que tais itens não demonstraram força estatística para serem considerados nas etapas seguintes. Logo, a EACT será considerada com três fatores e 14 itens.

A seguir, analisaram-se os testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*, com o intuito de comprovar a eficácia do modelo fatorial. O índice de adequação da amostra foi satisfatório, conforme resultado do KMO (0,896), já que o mínimo aceitável é o valor de 0,5 (HAIR JR *et al.*, 2009; FIELD, 2009).

Tabela 2 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (EACT)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,896
	X ²	2252,461
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	91
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 2, verifica-se o resultado de 2252,461 para estatística qui-quadrada com 91 graus de liberdade ao nível de 5% de significância. Sendo assim, com a significância 0,000 é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, portanto, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A seguir, apresenta-se a variância total na Tabela 3, mostrando a formação dos três fatores (extraídos no *scree plot*) que explicam 66,528% da variância, porcentagem considerada satisfatória por estar acima do limite definido para as Ciências Sociais de 60% (HAIR JR. *et al.*, 2005; MALHOTRA, 2012).

Tabela 3 – Variância total explicada (EACT)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	5,903	42,163	42,163
2	1,912	13,656	55,818
3	1,499	10,710	66,528

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se também que o fator 1 apresentou maior poder explicativo da variância das variáveis (42,163%). Seguindo a recomendação de Field (2009) sobre a necessidade de atribuição de um rótulo para cada fator, o primeiro foi denominado condições de trabalho; o fator 2, relações socioprofissionais; e o fator 3, organização do trabalho, conforme escala validada por Mendes e Ferreira (2007).

A Tabela 4 a seguir mostra a matriz rotacionada, que possibilita a identificação do valor da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. Conforme Hair Jr. *et al.* (2005), as cargas que obtiverem valores maiores ou iguais a 0,50 serão consideradas de significância prática. Observa-se que todas variáveis apresentaram significância prática (Tabela 4).

Tabela 4 – Matriz Rotacionada (EACT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator		
		1	2	3
v3	Existe forte cobrança por resultados			0,850
v4	As normas para execução das tarefas são rígidas			0,866
v15	Os funcionários são excluídos das decisões		0,681	
v16	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados		0,770	
v18	Falta integração no ambiente de trabalho		0,780	
v19	A comunicação entre funcionários é insatisfatória		0,754	
v20	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional		0,783	
v21	As informações de que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso		0,664	
v22	As condições de trabalho são precárias	0,761		
v25	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	0,817		
v26	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	0,738		
v27	O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	0,846		
v28	Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	0,803		
v29	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	0,827		

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Em suma, o resultado da análise fatorial configurou-se em três fatores (condições de trabalho, relações socioprofissionais e organização do trabalho) compostos pelas variáveis (v22, v25, v26, v27, v28, v29), (v15, v16, v18, v19, v20, v21) e (v3, v4), respectivamente.

A confiabilidade foi mensurada através do alfa de *Cronbach*, e os resultados encontram-se na Tabela 5 a seguir.

Tabela 5 – Alfa de Cronbach (EACT)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Condições de trabalho	,904	6
2. Relações socioprofissionais	,860	6
3. Organização do trabalho	,688	2

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* considerados satisfatório são de no mínimo 0,70, sendo aceitável até 0,60. Os valores obtidos nas três dimensões foram: condições de trabalho (0,904), relações socioprofissionais (0,860) e organização do trabalho (0,688). Apenas a terceira dimensão não alcançou nível de confiabilidade elevado, o que pode ser explicado pelo número reduzido de itens no fator (HAIR JR *et al.*, 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Após confirmação da confiabilidade da escala, realizaram-se os testes de verificação das validades convergente e discriminante, utilizando para tanto o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR *et al.*, 2005). Os resultados foram apresentados na Tabela 6.

Tabela 6 – Correlações de *Pearson* (EACT)

		Condições_Trab	Rel_Soc_Prof	Organiz_Trab
Condições_Trab	Pearson Correlation	1	,507**	,139*
	Sig. (2-tailed)		,000	,013
Rel_Soc_Prof	Pearson Correlation	,507**	1	,182**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001
Organiz_Trab	Pearson Correlation	,139*	,182**	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,001	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,964**	,269**	,063
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,262
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	,255**	,958**	,094
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,092
Escore fatorial 3	Pearson Correlation	,057	,078	,983**
	Sig. (2-tailed)	,308	,164	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

* Correlação significativa ao nível de 0,05.

Conforme dados apresentados na Tabela 6, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada devido aos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator condições de trabalho (0,964); entre o escore fatorial 2 e o fator relações socioprofissionais (0,958); e o escore fatorial 3 e o fator organização do trabalho (0,983) sendo todas essas correlações significativas ao nível de 1%. Esses resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Em relação à validade discriminante, a mesma foi confirmada através dos baixos índices de correlação entre o escore fatorial 1 e os fatores relações socioprofissionais (0,269) e

organização do trabalho (0,063); o escore fatorial 2 e os fatores condições de trabalho (0,255) e organização do trabalho (0,094); entre o escore 3 e os fatores condições de trabalho (0,057) e relações socioprofissionais (0,078), significativos ao nível de 1%. Desse modo, observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida trata de um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Observa-se, portanto, que os três fatores apresentados inicialmente na Escala de Contexto de Trabalho permaneceram os mesmos, bem como os rótulos. A única alteração foi a diminuição das variáveis observadas de 31 para 14.

4.1.1.2 Análise fatorial da Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)

Para realização da AFE da segunda escala do inventário, seguiram-se os mesmos procedimentos utilizados na escala anterior, sabendo-se que a ECHT seria dividida em quatro fatores conforme observação do *scree plot*.

Primeiramente, foram analisadas as comunalidades da escala de custo humano no trabalho com o intuito de excluir aquelas variáveis com carga fatorial menor que 0,5. Inicialmente, conforme a validação realizada por Mendes e Ferreira (2007), a escala possui a dimensão custo físico (englobando 10 variáveis), custo cognitivo (composta por 10 variáveis) e custo afetivo (composta por 12 variáveis), totalizando 32 itens. Devido à exclusão pelo critério das comunalidades, na dimensão custo cognitivo, permaneceram apenas 7 variáveis; na dimensão custo físico, 6 variáveis; e a dimensão custo afetivo subdividiu-se em duas que somam 7 variáveis.

Tabela 7 – Comunalidade das variáveis (ECHT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v32	Ter controle das emoções	,704
v34	Ter custo emocional	,649
v36	Disfarçar os sentimentos	,651
v37	Ser obrigado a elogiar as pessoas	,583
v38	Ser obrigado a ter bom humor	,761
v40	Ser bonzinho com os outros	,600
v43	Ser obrigado a sorrir	,690
v45	Ter que resolver problemas	,595
v46	Ser obrigado a lidar com imprevistos	,660
v47	Fazer previsão de acontecimentos	,628
v49	Usar a memória	,560
v50	Ter desafios intelectuais	,632
v51	Fazer esforço mental	,662
v52	Ter concentração mental	,618
v54	Usar a força física	,700
v57	Caminhar	,575
v58	Ser obrigado a ficar de pé	,620
v59	Ter que manusear objetos pesados	,778
v60	Fazer esforço físico	,832
v61	Usar as pernas de forma contínua	,715

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Sumariamente, nessa etapa houve uma redução de 12 variáveis da solução fatorial por não atingirem o critério mínimo aceitável da comunalidade 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005), logo não demonstram força estatística. Sendo assim, nas próximas etapas, a ECHT será considerada em quatro fatores, totalizando 20 variáveis.

A seguir, apresenta-se, na Tabela 8, a análise dos testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*. O índice de adequação da amostra foi satisfatório, conforme resultado do KMO de 0,889 (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009).

Tabela 8 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (ECHT)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,889
	X ²	3668,979
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	190
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Por sua vez, o teste de esfericidade de *Bartlett* demonstrou resultado de cálculo da estatística qui-quadrada de 3668,979 com 190 graus de liberdade ao nível de 5% de significância

(Tabela 8). Desse modo, devido ao resultado da significância ser igual a 0,000 é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, portanto, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A Tabela 9 a seguir apresenta a análise da variância, revelando a extração de quatro fatores que explicam 66,059% da variância acumulada, o que é considerado satisfatório na área das Ciências Sociais por estar acima de 60% (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 9 – Variância total explicada (ECHT)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	6,991	34,953	34,953
2	3,207	16,036	50,989
3	1,945	9,726	60,715
4	1,069	5,344	66,059

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Salienta-se que o fator com maior poder explicativo foi o primeiro com autovalor inicial de 6,991 e variância de 34,953%. Seguindo a recomendação de Field (2009) sobre a necessidade de atribuir um rótulo para cada fator, o primeiro foi nomeado custo cognitivo; o segundo fator; custo físico; o terceiro, custo afetivo moral; e o quarto, custo afetivo emocional. Os dois primeiros fatores foram denominados conforme escala validada por Mendes e Ferreira (2007). Já os fatores 3 e 4, conforme literatura, tinham suas variáveis observadas englobadas em um único fator denominado custo afetivo (MENDES; FERREIRA, 2007). Sendo assim, devido à subdivisão, optou-se por nomeá-los de acordo com os itens que cada um possui.

A matriz rotacionada apresentada na Tabela 10 identifica o valor da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. Conforme Hair Jr. *et al.* (2005), as cargas que obtiverem valores maiores ou iguais a 0,50 são consideradas de significância prática.

Tabela 10 – Matriz Rotacionada (ECHT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator			
		1	2	3	4
v32	Ter controle das emoções				0,735
v34	Ter custo emocional				0,659
v36	Disfarçar os sentimentos			0,576	
v37	Ser obrigado a elogiar as pessoas			0,738	
v38	Ser obrigado a ter bom humor			0,804	
v40	Ser bonzinho com os outros			0,746	
v43	Ser obrigado a sorrir			0,782	
v45	Ter que resolver problemas	0,731			
v46	Ser obrigado a lidar com imprevistos	0,733			
v47	Fazer previsão de acontecimentos	0,666			
v49	Usar a memória	0,720			
v50	Ter desafios intelectuais	0,766			
v51	Fazer esforço mental	0,800			
v52	Ter concentração mental	0,765			
v54	Usar a força física		0,820		
v57	Caminhar		0,681		
v58	Ser obrigado a ficar de pé		0,611		
v59	Ter que manusear objetos pesados		0,837		
v60	Fazer esforço físico		0,896		
v61	Usar as pernas de forma contínua		0,738		

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nota-se que o resultado da análise fatorial apresenta quatro fatores (custo cognitivo, custo físico, custo afetivo moral e custo afetivo emocional) compostos pelas variáveis (v45, v46, v47, v49, v50, v51, v52), (v52, v57, v58, v59, v60, v61), (v36, v37, v38, v40, v43) e (v32, v34) respectivamente.

A confiabilidade foi mensurada através do alfa de *Cronbach*, e os resultados encontram-se na Tabela 11.

Tabela 11 – Alfa de Cronbach (ECHT)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Custo cognitivo	,885	7
2. Custo físico	,875	6
3. Custo afetivo moral	,857	5
4. Custo afetivo emocional	,765	2

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* considerados satisfatórios são no mínimo 0,70, sendo aceitável até 0,60. Os valores obtidos nas quatro dimensões foram os seguintes: custo cognitivo (0,885), custo físico (0,875), custo afetivo moral (0,857) e custo afetivo emocional (0,765). Todos os fatores apresentaram valores acima do mínimo aceitável, demonstrando como positiva sua confiabilidade (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Após confirmação da confiabilidade da escala, realizaram-se os testes de verificação das validades convergente e discriminante, utilizando para tal o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR. *et al.*, 2005). Os resultados estão apresentados na Tabela 12.

Tabela 12 – Correlações de *Pearson* (ECHT)

		Cust_Cogn	Cust_Fis	Cust_A_Moral	Cust_A_Emoc
Cust_Cogn	Pearson Correlation	1	,241**	,444**	,520**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0
Cust_Fis	Pearson Correlation	,241**	1	,424**	,210**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0
Cust_A_Moral	Pearson Correlation	,444**	,424**	1	,517**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0
Cust_A_Emoc	Pearson Correlation	,520**	,210**	,517**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,959**	0,082	,205**	,390**
	Sig. (2-tailed)	0	0,143	0	0
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	0,093	,957**	,181**	0,029
	Sig. (2-tailed)	0,097	0	0,001	0,606
Escore fatorial 3	Pearson Correlation	,219**	,216**	,912**	,272**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0
Escore fatorial 4	Pearson Correlation	,136*	,153**	,265**	,774**
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,006	0	0

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

* Correlação significativa ao nível de 0,05.

Conforme dados apresentados na Tabela 12, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada devido aos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator custo cognitivo (0,959); entre o escore fatorial 2 e o fator custo físico

(0,957); o escore fatorial 3 e o fator custo afetivo moral (0,912); e o escore fatorial 4 e o fator custo afetivo emocional (0,774), sendo que tais correlações são significativas ao nível de 1%. Esses resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Em relação à validade discriminante, a mesma foi confirmada através dos baixos índices de correlação entre o escore fatorial 1 e os fatores custo físico (0,082), custo afetivo moral (0,205) e custo afetivo emocional (0,390); o escore fatorial 2 e os fatores custo cognitivo (0,093), custo afetivo moral (0,181) e custo afetivo emocional (0,029); entre o escore 3 e os fatores custo cognitivo (0,219), custo físico (0,216) e custo afetivo emocional (0,272); e entre o escore fatorial 4 e os fatores custo cognitivo (0,136), custo físico (0,153) e custo afetivo moral (0,265), significativos ao nível de 1%. Desse modo, observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida refere-se a um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Em suma, a Escala de Custo Humano no Trabalho foi validada com quatro fatores e 20 variáveis observadas. A nomenclatura para dois fatores (custo físico e custo cognitivo) permaneceu a mesma, no entanto, o custo afetivo subdividiu-se em dois fatores nomeados custo afetivo moral e custo afetivo emocional. Houve uma redução de 12 variáveis observadas.

4.1.1.3 Análise fatorial da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)

Para realização da AFE da escala de prazer e sofrimento, seguiram-se os mesmos procedimentos utilizados nas escalas anteriores, sabendo-se que a EIPST seria dividida em quatro fatores, conforme observação do *scree plot*.

De acordo com a validação de Mendes e Ferreira (2007), a escala possui quatro dimensões, sendo duas relacionadas às vivências de prazer, a saber, realização profissional (composta por 9 itens) e liberdade de expressão (composta por 8 variáveis), e outras duas relacionadas ao sofrimento, falta de reconhecimento (englobando 8 variáveis) e esgotamento profissional (composta por 7 itens), totalizando 32 itens. Após observação do critério das comunalidades, algumas variáveis observadas foram excluídas. Na dimensão realização profissional, apenas uma variável não atingiu o índice mínimo aceitável (gratificação pessoal com as minhas atividades); na dimensão liberdade de expressão, restaram apenas 4 variáveis; na dimensão

falta de reconhecimento, mantiveram-se as 8 variáveis; na dimensão esgotamento profissional, restaram 5 variáveis.

Tabela 13 – Comunalidade das variáveis (EIPST)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v65	Liberdade para falar sobre meu trabalho com os colegas	,633
v66	Solidariedade entre os colegas	,767
v67	Confiança entre os colegas	,680
v71	Cooperação entre os colegas	,701
v72	Satisfação	,680
v73	Motivação	,720
v74	Orgulho pelo que faço	,771
v75	Bem-estar	,754
v76	Realização profissional	,698
v77	Valorização	,774
v78	Reconhecimento	,791
v79	Identificação com as minhas tarefas	,698
v81	Esgotamento emocional	,670
v82	Estresse	,775
v83	Insatisfação	,704
v84	Sobrecarga	,698
v85	Frustração	,757
v88	Falta de reconhecimento do meu esforço	,657
v89	Falta de reconhecimento do meu desempenho	,696
v90	Desvalorização	,750
v91	Indignação	,785
v92	Inutilidade	,779
v93	Desqualificação	,707
v94	Injustiça	,723
v95	Discriminação	,603

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para validar a significância estatística, o critério utilizado para exclusão foi a observação das cargas fatoriais (HAIR JR. *et al.*, 2005). Sendo assim, sete variáveis com comunalidade inferior a 0,5 foram excluídas por não demonstrarem força estatística. Nas etapas seguintes, a EIPST será considerada em quatro fatores totalizando 25 variáveis.

Logo após, realizaram-se os testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*, para comprovar a eficácia do modelo fatorial. O índice de adequação da amostra foi satisfatório, conforme resultado do KMO (0,896), já que o mínimo aceitável é o valor de 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009).

Tabela 14 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (EIPST)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,896
	X ²	2252,46
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	91
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Verifica-se também na Tabela 14 o resultado de uma estatística qui-quadrada de 2252,46 com 91 graus de liberdade ao nível de 5% de significância. Observa-se o resultado da significância igual a 0,000, portanto, é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1) e rejeitada a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A análise da variância é demonstrada na Tabela 15. Nota-se a extração de quatro fatores que explicam 71,892% da variância acumulada, valor considerado satisfatório nas Ciências Sociais por estar acima de 60% (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 15 – Variância total explicada (EIPST)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	11,598	46,391	46,391
2	3,375	13,501	59,892
3	1,708	6,831	66,723
4	1,292	5,168	71,892

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Ademais, o fator com maior poder explicativo foi o primeiro com autovalor inicial de 11,598 e variância de 46,391%. Conforme recomendação de Field (2009), foi atribuído para cada fator um rótulo, de modo que o fator 1 foi denominado realização profissional; o fator 2, falta de reconhecimento; o fator 3, esgotamento profissional; e o fator 4, liberdade de expressão. A denominação dos quatro fatores foi feita de acordo com a escala validada por Mendes e Ferreira (2007).

A Tabela 16 apresenta a matriz rotacionada dos quatro fatores extraídos, possibilitando a identificação da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. Conforme Hair Jr. *et al.* (2005), as cargas com valores maiores ou iguais a 0,50 são consideradas de significância prática, de modo que tal critério foi atendido em todas as variáveis observadas (Tabela 16).

Tabela 16 – Matriz Rotacionada (EIPST)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator			
		1	2	3	4
v65	Liberdade para falar sobre meu trabalho com os colegas				,774
v66	Solidariedade entre os colegas				,839
v67	Confiança entre os colegas				,765
v71	Cooperação entre os colegas				,762
v72	Satisfação	,601			
v73	Motivação	,731			
v74	Orgulho pelo que faço	,829			
v75	Bem-estar	,749			
v76	Realização profissional	,797			
v77	Valorização	,819			
v78	Reconhecimento	,802			
v79	Identificação com as minhas tarefas	,815			
v81	Esgotamento emocional			,777	
v82	Estresse			,826	
v83	Insatisfação			,603	
v84	Sobrecarga			,750	
v85	Frustração			,652	
v88	Falta de reconhecimento do meu esforço		,592		
v89	Falta de reconhecimento do meu desempenho		,629		
v90	Desvalorização		,736		
v91	Indignação		,738		
v92	Inutilidade		,824		
v93	Desqualificação		,782		
v94	Injustiça		,781		
v95	Discriminação		,750		

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O resultado da análise fatorial apresentou quatro fatores (realização profissional, falta de reconhecimento, esgotamento profissional e liberdade de expressão) compostos pelas variáveis (v72, v73, v74, v75, v76, v77, v78, v79), (v88, v89, v90, v91, v92, v93, v94, v95), (v81, v82, v83, v84, v85) e (v65, v66, v67, v71) respectivamente.

Para mensurar a confiabilidade, observou-se o alfa de *Cronbach* (Tabela 17).

Tabela 17 – Alfa de Cronbach (EIPST)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Realização profissional	0,942	8
2. Falta de reconhecimento	0,933	8
3. Esgotamento profissional	0,890	5
4. Liberdade de expressão	0,853	4

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* considerados satisfatórios são no mínimo 0,70, sendo aceitável até 0,60. Os valores obtidos nas quatro dimensões foram: realização profissional (0,942), falta de reconhecimento (0,933), esgotamento profissional (0,890) e liberdade de expressão (0,853). Todos os fatores apresentaram valores acima de 0,8, demonstrando como positiva e alta sua confiabilidade (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Após a confirmação da confiabilidade da escala, realizaram-se os testes de verificação das validades convergente e discriminante, utilizando para tal o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR. *et al.*, 2005). Os resultados encontram-se na Tabela 18.

Tabela 18 – Correlações de *Pearson* (EIPST)

		P_Real_Prof	S_Falta_Reconh	S_Esgot_Prof	P_Liber_Expr
P_Real_Prof	Pearson Correlation	1	-,554**	-,476**	,557**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
S_Falta_Reconh	Pearson Correlation	-,554**	1	,733**	-,346**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
S_Esgot_Prof	Pearson Correlation	-,476**	,733**	1	-,287**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
P_Liber_Expr	Pearson Correlation	,557**	-,346**	-,287**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,912**	-,292**	-,228**	,275**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	-,226**	,866**	,406**	-,128*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,021
Escore fatorial 3	Pearson Correlation	-,167**	,364**	,869**	-,088
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,113
Escore fatorial 4	Pearson Correlation	,287**	-,126*	-,100	,940**
	Sig. (2-tailed)	,000	,023	,071	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

* Correlação significativa ao nível de 0,05.

Conforme dados apresentados na Tabela 18, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada devido aos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator realização profissional (0,912); entre o escore fatorial 2 e o fator falta de reconhecimento (0,866); o escore fatorial 3 e o fator esgotamento profissional (0,869); e entre o escore fatorial 4 e o fator liberdade de expressão (0,940), sendo todas essas correlações significativas ao nível de 1%. Tais resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Em se tratando da validade discriminante, a mesma foi confirmada através dos baixos índices de correlação entre o escore fatorial 1 e os fatores falta de reconhecimento (-0,292), esgotamento profissional (-0,228) e liberdade de expressão (0,275); entre o escore fatorial 2 e os fatores realização profissional (-0,226), esgotamento profissional (0,406) e liberdade de expressão (-0,128); entre o escore 3 e os fatores realização profissional (-0,167), falta de

reconhecimento (0,364) e liberdade de expressão (-0,088); e entre o escore fatorial 4 e os fatores realização profissional (0,287), falta de reconhecimento (-0,126) e esgotamento profissional (-0,100), significativos ao nível de 1%. Observa-se, portanto, que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida refere-se a um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Admitindo o valor de referência de 0,5, as seguintes relações demonstraram-se significativas: a relação inversamente proporcional entre realização profissional e falta de reconhecimento (-0,554); a relação diretamente proporcional entre realização profissional e liberdade de expressão (0,557); e também diretamente proporcional entre falta de reconhecimento e esgotamento profissional (0,733).

Em suma, a análise fatorial exploratória da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho foi validada com quatro fatores. Houve uma redução de 32 para 25 variáveis observadas. Os rótulos dos fatores permaneceram os mesmos, conforme Mendes e Ferreira (2007).

4.1.1.4 Análise fatorial da Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)

Para realização da AFE da escala de danos relacionados ao trabalho, os procedimentos utilizados são idênticos aos realizados nas escalas anteriores, sabendo-se que a EADRT seria dividida em três fatores, conforme observação do *scree plot*.

A princípio, conforme validação de Mendes e Ferreira (2007), as dimensões seriam as seguintes: danos físicos com 12 variáveis; danos psicológicos com 10 variáveis e danos sociais com 7 itens. Após exclusão com base com critério das comunalidades (HAIR JR. *et al.*, 2005), restaram 5 variáveis observadas para danos físicos; 6 variáveis na dimensão danos psicológicos e 3 variáveis em danos sociais, ou seja, das 29 variáveis iniciais, restaram apenas 14.

Tabela 19 – Comunalidade das variáveis (EADRT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v96	Dores no corpo	,805
v97	Dores nos braços	,729
v98	Dor de cabeça	,628
v101	Dores nas costas	,704
v106	Dores nas pernas	,598
v112	Agressividade com os outros	,778
v114	Impaciência com as pessoas em geral	,794
v116	Sensação de vazio	,778
v117	Sentimento de desamparo	,771
v119	Vontade de desistir de tudo	,713
v120	Tristeza	,741
v121	Irritação com tudo	,768
v122	Sensação de abandono	,765
v124	Solidão	,775

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se que nessa etapa houve uma redução de 15 variáveis da solução fatorial por não atingirem o critério mínimo aceitável da comunalidade 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005), não demonstrando força estatística. Sendo assim, nas próximas etapas, a EADRT será considerada em três fatores totalizando 14 variáveis.

Em seguida, os resultados dos testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett* encontram-se na Tabela 20. Nota-se que o cálculo da estatística qui-quadrada foi de 3211,865 com 91 graus de liberdade ao nível de significância 5%. O ajuste da amostra foi considerado satisfatório, conforme resultado do KMO (0,918), já que o mínimo aceitável é o valor de 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009).

Tabela 20 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (EADRT)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,918
	X ²	3211,865
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	91
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Ademais, devido ao resultado da significância igual a 0,000 (Tabela 20), é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, portanto, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A análise da variância encontra-se na Tabela 21. Observa-se a extração de quatro fatores que explicam 73,915% da variância acumulada, valor considerado satisfatório nas Ciências Sociais por estar acima de 60% (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 21 – Variância total explicada (EADRT)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	7,165	51,180	51,180
2	2,112	15,089	66,268
3	1,071	7,647	73,915

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Salienta-se que o fator com maior poder explicativo foi o primeiro com autovalor inicial de 7,165 e variância de 51,180%. Os rótulos atribuídos para cada fator (FIELD, 2009) foram os seguintes: o fator 1 foi nomeado danos psicológicos; o fator 2, danos físicos; e o fator 3, danos sociais. A denominação dos quatro fatores foi feita de acordo com a escala validada por Mendes e Ferreira (2007).

A Tabela 22 apresenta a matriz rotacionada com os três fatores extraídos, possibilitando a identificação da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. Conforme Hair Jr. *et al.* (2005), as cargas que obtiverem valores maiores ou iguais a 0,50 serão consideradas de significância prática; nota-se que tal critério foi atendido.

Tabela 22 – Matriz Rotacionada (EADRT)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator		
		1	2	3
v96	Dores no corpo		0,853	
v97	Dores nos braços		0,827	
v98	Dor de cabeça		0,740	
v101	Dores nas costas		0,804	
v106	Dores nas pernas		0,760	
v112	Agressividade com os outros			0,851
v114	Impaciência com as pessoas em geral			0,788
v116	Sensação de vazio	0,845		
v117	Sentimento de desamparo	0,815		
v119	Vontade de desistir de tudo	0,711		
v120	Tristeza	0,788		
v121	Irritação com tudo			0,654
v122	Sensação de abandono	0,848		
v124	Solidão	0,863		

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O resultado da análise fatorial configurou-se em três fatores (danos psicológicos, danos físicos e danos sociais) compostos pelas variáveis (v116, v117, v119, v120, v122, v124), (v96, v97, v98, v101, v106) e (v112, v114, v121) respectivamente. Nota-se que a variável observada “irritação com tudo” originalmente incluía-se no fator danos psicológicos (MENDES; FERREIRA, 2007), no entanto, a mesma apresentou carga fatorial mais elevada no fator danos sociais.

A confiabilidade foi mensurada pelo alfa de *Cronbach*, e os resultados encontram-se na Tabela 23.

Tabela 23 – Alfa de Cronbach (EADRT)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Danos psicológicos	,930	6
2. Danos físicos	,884	5
3. Danos sociais	,839	3

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* considerados satisfatórios são de no mínimo 0,70, sendo aceitável até 0,60. Os valores obtidos nas três dimensões foram os seguintes: danos psicológicos (0,930), danos físicos (0,884) e danos sociais (0,839). Todos os fatores apresentaram valores acima de 0,8, demonstrando como positiva e alta sua confiabilidade (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Após confirmação da confiabilidade da escala, realizaram-se os testes de verificação das validades convergente e discriminante, através do cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR. *et al.*, 2005). Os resultados estão expostos na Tabela 24.

Tabela 24 – Correlações de *Pearson* (EADRT)

		Danos_Psic	Danos_Fis	Danos_Soc
Danos_Psic	Pearson Correlation	1	,467**	,655**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
Danos_Fis	Pearson Correlation	,467**	1	,500**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
Danos_Soc	Pearson Correlation	,655**	,500**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,936**	,212**	,400**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	,233**	,960**	,273**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
Escore fatorial 3	Pearson Correlation	,256**	,177**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

* Correlação significativa ao nível de 0,05.

Conforme dados apresentados na Tabela 24, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada devido aos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator danos psicológicos (0,936); entre o escore fatorial 2 e o fator danos físicos (0,960); e o escore fatorial 3 e o danos sociais (0,867) sendo todas essas correlações significativas ao nível de 1%. Esses resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Por sua vez, a validade discriminante confirmou-se através dos baixos índices de correlação entre o escore 1 e os fatores danos físicos (0,202) e danos sociais (0,400); o escore fatorial 2 e os fatores danos psicológicos (0,233) e danos sociais (0,273); entre o escore 3 e os fatores danos psicológicos (0,256) e danos físicos (0,177), significativos ao nível de 1%. Desse modo, observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida refere-se a um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Em suma, a Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho foi validada com três fatores, e restaram 14 das 29 variáveis observadas iniciais. A nomenclatura dos fatores

correspondeu à validação original da escala, porém um item do questionário validou-se em um fator diferente do que era esperado conforme a literatura.

4.1.1.5 Análise fatorial da Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO)

A AFE a ser apresentada aborda a primeira escala referente às atitudes retaliatórias. O processo seguido nas escalas do ITRA anteriormente apresentadas também será realizado, sabendo-se que a MARO subdividir-se-ia em dois fatores conforme observação do *scree plot*.

De acordo com a validação original disponível em Mendonça (2008), a escala é constituída por duas dimensões: componente afetivo que possui 7 itens e o componente conativo com 5 itens, totalizando 12 variáveis. Devido à exclusão pelo critério das cargas fatoriais das variáveis com comunalidades abaixo de 0,5 (HAIR JR. *et al.*, 2005), restaram quatro variáveis observadas no componente afetivo e no componente conativo. Os oito itens validados encontram-se na Tabela 25.

Tabela 25 – Comunalidade das variáveis (MARO)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v126	Eu acho que a empresa mereceu o que João fez	,708
v127	Eu ficaria desapontado se a empresa onde trabalho agisse comigo da forma descrita	,757
v128	Eu aprovo o que João fez	,771
v130	Eu ficaria insatisfeito se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa que fizeram com João	,763
v131	Eu faria a mesma coisa que João fez	,628
v133	Eu considero a reação de João justa	,682
v134	Eu ficaria decepcionado se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa	,777
v135	Eu considero desprezível o que a empresa fez com João	,604

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nota-se que nessa etapa houve uma redução de cinco variáveis observadas da solução fatorial por não atingirem o critério mínimo aceitável da comunalidade 0,5, portanto, não demonstram força estatística. Nas etapas seguintes, a MARO será considerada em dois fatores e 8 variáveis.

O próximo passo é a análise dos testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*, apresentados na Tabela 26.

Tabela 26 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (MARO)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,844
	X ²	1283,361
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	28
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O cálculo da estatística qui-quadrada foi de 1283,361 com 28 graus de liberdade ao nível de 5% de significância, e o índice de adequação da amostra foi elevado e satisfatório, conforme resultado do KMO (0,844) (HAIR JR. *et al.*, 2009; FIELD, 2009). Ademais, devido ao resultado da significância igual a 0,000, é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, portanto, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

Na Tabela 27, demonstra-se a análise da variância. Foram extraídos quatro fatores e a variância acumulada de 71,122%, considerada satisfatória para área das Ciências Sociais (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 27 – Variância total explicada (MARO)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	3,953	49,417	49,417
2	1,736	21,705	71,122

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para cada fator foi atribuído um rótulo, conforme recomendação de Field (2009). Desse modo, o fator 1 foi denominado componente afetivo e o fator 2, componente conativo. Essa nomenclatura segue a definição de Mendonça e Tamayo (2003) e Mendonça (2008) na validação da escala.

Logo após, a matriz rotacionada possibilitou a identificação do valor da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator (Tabela 28). Todas as cargas obtiveram valores acima de 0,5, portanto, são consideradas de significância prática (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 28 – Matriz Rotacionada (MARO)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator	
		1	2
v126	Eu acho que a empresa mereceu o que João fez		,798
v127	Eu ficaria desapontado se a empresa onde trabalho agisse comigo da forma descrita	,857	
v128	Eu aprovo o que João fez		,866
v130	Eu ficaria insatisfeito se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa que fizeram com João	,863	
v131	Eu faria a mesma coisa que João fez		,789
v133	Eu considero a reação de João justa		,805
v134	Eu ficaria decepcionado se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa	,877	
v135	Eu considero desprezível o que a empresa fez com João	,700	

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conforme o exposto na Tabela 28, o resultado da análise fatorial possui dois fatores (componente afetivo e componente conativo) compostos pelas variáveis (v127, v130, v134, v135), (v126, v128, v131, v133) respectivamente.

Para análise da confiabilidade que verifica a consistência entre as múltiplas medidas de uma variável (HAIR JR. et. al., 2005), utilizou-se o alfa de *Cronbach* (Tabela 29).

Tabela 29 – Alfa de Cronbach (MARO)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Componente afetivo	,867	4
2. Componente conativo	,852	4

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* foram os seguintes: para o componente afetivo, 0,867; para o componente conativo, 0,852. Os fatores apresentaram valores acima do mínimo satisfatório de 0,7, demonstrando que a confiabilidade é positiva (HAIR JR. et al., 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Após confirmação da confiabilidade da escala, realizaram-se os testes de verificação das validades convergente e discriminante. Para tanto, foi feito o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR. et al., 2005). Os resultados foram apresentados na Tabela 30.

Tabela 30 – Correlações de *Pearson* (MARO)

		Comp_Afet	Comp_Conat
Comp_Afet	Pearson Correlation	1	,402**
	Sig. (2-tailed)		,000
Comp_Conat	Pearson Correlation	,402**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,977**	,206**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	,209**	,976**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

De acordo com os dados expostos na Tabela 30, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada através dos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator componente afetivo (0,977) e entre o escore fatorial 2 e o fator componente conativo (0,976), sendo tais correlações significativas ao nível de 1%. Esses resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Por sua vez, a validade discriminante foi confirmada com base nos baixos índices de correlação tanto entre o escore fatorial 1 e o fator componente conativo (0,206) quanto entre o escore fatorial 2 e o fator componente afetivo (0,209), significativos ao nível de 1%. Observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida refere-se a um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Por fim, a MARO foi composta pelos mesmos dois fatores iniciais, alterando-se apenas o número de variáveis observadas de 12 para 8.

4.1.1.6 Análise fatorial da Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação (EPJR)

A realização da AFE para a escala de percepção e julgamento de retaliação seguiu os mesmos procedimentos observados nas escalas anteriores, sabendo-se que a EPJR seria dividida em dois fatores conforme observação do *scree plot*, corroborando a base teórica da escala.

Nesse sentido, primeiramente analisaram-se as comunalidades da EPJR para proceder à exclusão daquelas variáveis com carga fatorial menor que 0,5 (HAIR JR. et al, 2005). Conforme Mendonça *et al.* (2004) e Mendonça (2008), a escala possui duas dimensões: percepção da retaliação (composta por 15 itens) e julgamento da retaliação (composta por 15 itens). Dada a observação do critério das comunalidades, a dimensão percepção da retaliação apresentou 13 variáveis observadas; já o julgamento da retaliação, 8 itens.

Tabela 31 – Comunalidade das variáveis (EPJR)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v138	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho	,643
v139	Influenciar negativamente os colegas de trabalho	,650
v140	Fazer corpo mole	,743
v141	Negar informações necessárias a um colega	,626
v142	Produzir abaixo da capacidade que possui	,670
v143	Fingir que está ocupado	,606
v144	Ficar indiferente às solicitações feitas pela chefia	,673
v145	Gastar mais tempo no intervalo do que o permitido	,653
v146	Falar mal da organização para pessoas estranhas ao serviço	,665
v147	Descumprir as normas da empresa	,671
v148	Tratar com indiferença as pessoas que buscam os serviços prestados pela organização	,667
v149	Fazer o serviço malfeito de propósito	,762
v150	Trabalhar contra a política da empresa	,636
v152	Alterar a forma de fazer as coisas com o intuito de prejudicar a organização	,639
v153	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho	,653
v154	Influenciar negativamente os colegas de trabalho	,709
v156	Negar informações necessárias a um colega	,702
v162	Descumprir as normas da empresa	,743
v163	Tratar com indiferença as pessoas que buscam os serviços prestados pela organização	,814
v164	Fazer o serviço malfeito de propósito	,768
v165	Trabalhar contra a política da empresa	,790
v166	Tumultuar o ambiente de trabalho, propositalmente	,749

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nota-se uma redução na solução fatorial de 9 variáveis que não atingiram o critério mínimo aceitável da comunalidade acima de 0,5. Desse modo, nas próximas etapas, a EPJR será considerada em dois fatores e 21 variáveis observadas.

A Tabela 32 apresenta os resultados dos testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*. O índice de adequação da amostra foi satisfatório, conforme resultado do KMO (0,942) (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009).

Tabela 32 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste Bartlett (EPJR)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,942
	X ²	6570,219
Teste de esfericidade de Bartlett	Df.	231
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O cálculo da estatística qui-quadrada de 6570,219 com 231 graus de liberdade ao nível de 5% de significância (Tabela 32). Considerando o resultado da significância igual a 0,000, é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, assim, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A seguir, a Tabela 33 apresenta o resultado da variância, que obteve a extração de quatro fatores que explicam 69,239% da variância acumulada, adequada aos parâmetros das Ciências Sociais por estar acima de 60% (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 33 – Variância total explicada (EPJR)

Fator	Autovalores iniciais >1	% de variância	Variância acumulada > 60 %
1	9,700	44,091	44,091
2	5,533	25,148	69,239

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O fator 1 foi nomeado percepção da retaliação e o fator 2, julgamento da retaliação. A atribuição de um rótulo para cada fator é uma recomendação de Field (2009). Tal denominação foi definida em consonância à validação da escala presente em Mendonça *et al.* (2004) e Mendonça (2008).

Na Tabela 34, tem-se a matriz rotacionada que possibilita a identificação do valor da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. Conforme Hair Jr. *et al.* (2005), as cargas com valores maiores ou iguais a 0,50 serão consideradas de significância prática. Nota-se que tal critério foi atendido por todas variáveis observadas.

Tabela 34 – Matriz Rotacionada (EPJR)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator	
		1	2
v138	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho	,787	
v139	Influenciar negativamente os colegas de trabalho	,799	
v140	Fazer corpo mole	,859	
v141	Negar informações necessárias a um colega	,781	
v142	Produzir abaixo da capacidade que possui	,816	
v143	Fingir que está ocupado	,779	
v144	Ficar indiferente às solicitações feitas pela chefia	,810	
v145	Gastar mais tempo no intervalo do que o permitido	,808	
v146	Falar mal da organização para pessoas estranhas ao serviço	,812	
v147	Descumprir as normas da empresa	,808	
v148	Tratar com indiferença as pessoas que buscam os serviços prestados pela organização	,798	
v149	Fazer o serviço malfeito de propósito	,867	
v150	Trabalhar contra a política da empresa	,786	
v152	Alterar a forma de fazer as coisas com o intuito de prejudicar a organização		,778
v153	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho		,802
v154	Influenciar negativamente os colegas de trabalho		,837
v156	Negar informações necessárias a um colega		,829
v162	Descumprir as normas da empresa		,852
v163	Tratar com indiferença as pessoas que buscam os serviços prestados pela organização		,899
v164	Fazer o serviço malfeito de propósito		,868
v165	Trabalhar contra a política da empresa		,885
v166	Tumultuar o ambiente de trabalho, propositalmente		,865

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O resultado da análise fatorial apresenta dois fatores (percepção da retaliação e julgamento da retaliação) compostos pelas variáveis (v138, v139, v140, v141, v142, v143, v144, v145, v146, v147, v148, v149, v150) e (v152, v153, v154, v156, v162, v163, v164, v165, 166), respectivamente.

A confiabilidade foi mensurada pelo alfa de *Cronbach* (Tabela 35) que verifica o padrão de consistência entre múltiplas medidas de uma variável (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 35 – Alfa de Cronbach (EPJR)

Fator	Alfa de Cronbach	Número de itens
1. Percepção da retaliação	,956	13
2 Julgamento da retaliação	,953	9

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* para os fatores percepção da retaliação e julgamento da retaliação foram 0,956 e 0,953, respectivamente. Tais valores encontram-se acima de 0,8, evidenciando uma confiabilidade positiva e elevada (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009; MESQUITA, 2010).

Confirmada a confiabilidade da escala, procedeu-se aos testes de verificação das validades convergente e discriminante, através do cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* que compara os escores fatoriais e as escalas somatórias de cada fator (HAIR JR. *et al.*, 2005) (Tabela 36).

Tabela 36 – Correlações de *Pearson* (EPJR)

		Percep_Retal	Julgam_Retal
Percep_Retal	Pearson Correlation	1	,238**
	Sig. (2-tailed)		,000
Julgam_Retal	Pearson Correlation	,238**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
Escore fatorial 1	Pearson Correlation	,993**	,121*
	Sig. (2-tailed)	,000	,029
Escore fatorial 2	Pearson Correlation	,118*	,992**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

* Correlação significativa ao nível de 0,05.

Confirmou-se a validade convergente do modelo fatorial devido aos elevados índices de correlação de *Pearson* alcançados entre o escore fatorial 1 e o fator percepção da retaliação (0,993), assim como entre o escore fatorial 2 e o fator julgamento da retaliação (0,992), sendo essas correlações significativas ao nível de 1% (Tabela 36). Tais resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

A validade discriminante foi confirmada através dos baixos índices de correlação entre o escore fatorial 1 e o fator julgamento da retaliação (0,121) e entre o escore fatorial 2 e o fator percepção da retaliação (0,118), significativos ao nível de 1%. Nesse sentido, observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida trata de um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Em suma, a escala de percepção e julgamento da retaliação demonstrou validação das duas dimensões, e 21 das 30 variáveis observadas foram validadas.

4.1.1.7 Análise fatorial da Escala de Retaliação de Fato

A última AFE a ser apresentada é da escala de retaliação de fato. Conforme Ferreira (2018), a escala foi validada em três dimensões, a saber: ações contra o colega (composta por 4 variáveis), ações contra o trabalho (composta por 3 variáveis) e ações contra a organização (composta por 3 itens), totalizando 10 variáveis observadas. No entanto, utilizou-se a escala inicial composta por 36 itens, e, com base na observação do *scree plot*, notou-se que a mesma seria dividida em dois fatores.

Primeiramente, através do critério de determinação das cargas fatoriais, as variáveis com comunalidade abaixo de 0,5 foram excluídas (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 37 – Comunalidade das variáveis (Retaliação)

Indicador	Rótulo da variável observada	Comunalidade
v169	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho	,597
v170	Repassar informações incorretas de propósito para os colegas	,571
v174	Fazer "corpo mole"	,730
v175	Mudar informações repassadas pelos colegas como forma de prejudicar a organização ou as pessoas que fazem parte dela	,664
v176	Vender materiais da empresa sem o consentimento dela	,568
v178	Produzir abaixo da capacidade que possui	,676
v179	Fingir que está ocupado	,715
v182	Fazer algo de propósito para machucar fisicamente o colega de trabalho	,585
v183	Gastar mais tempo no intervalo do que o permitido	,632
v184	Ficar indiferente às solicitações feitas pela chefia	,573
v185	Sabotar o trabalho de um colega, por qualquer motivo pessoal	,584
v189	Falar mal da organização para outras pessoas	,602
v190	Ficar pouco ou nada atento na realização das atividades de trabalho	,582
v193	Xingar um colega	,612
v194	Descumprir as normas da organização	,621
v196	Chamar um colega por “apelidos” que depreciam sua imagem ou que ele não goste	,678
v199	Manter contato físico agressivo com o colega, mesmo que “brincando”	,566
v201	Discriminar as pessoas do trabalho	,701

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Após observação do critério das comunalidades, restaram 18 variáveis em dois fatores: o primeiro composto por 10 variáveis; o segundo, por 8 variáveis. Nota-se que houve uma diminuição pela metade (18 variáveis) no número de itens, por não demonstrarem força

estatística para explicar a solução fatorial. Nas etapas seguintes, a escala de retaliação de fato será considerada em dois fatores e 18 variáveis observadas.

Na Tabela 38, encontram-se os resultados para os testes Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de esfericidade de *Bartlett*.

Tabela 38 – Adequação da análise fatorial: KMO e teste *Bartlett* (Retaliação)

Kaiser-Meyer-Olkin		0,944
	X ²	4023,673
Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i>	Df.	153
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se o cálculo da estatística qui-quadrada de 4023,673 com 153 graus de liberdade ao nível de 5% de significância (Tabela 38). O nível de ajustamento da amostra foi satisfatório, conforme resultado do KMO (0,944) (HAIR JR. *et al.*, 2005; FIELD, 2009). Complementarmente, com base no resultado da significância igual a 0,000, é aceita a hipótese de existência de correlação entre as variáveis do presente estudo (H1), rejeitando, portanto, a hipótese nula de uma matriz de identidade (H0).

A análise da variância é demonstrada na Tabela 39. Observa-se a extração de quatro fatores que explicam 71,122% da variância acumulada, índice considerado satisfatório na área das Ciências Sociais (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Tabela 39 – Variância total explicada (Retaliação)

Fator	Autovalores iniciais >1	% da variância	Variância acumulada > 60 %
1	3,953	49,417	49,417
2	1,736	21,705	71,122

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os rótulos para cada fator foram definidos, de modo que o fator 1 foi denominado boicote/negligência e o fator 2, sabotagem/agressão. Uma vez que a configuração dos fatores se mostrou diferente daquela realizada por Ferreira (2018), foi necessária a alteração na nomenclatura dos fatores, baseada no referencial teórico da dissertação e alinhada aos itens de cada fator.

A matriz rotacionada apresentada na Tabela 40 possibilita a identificação do valor da carga fatorial de cada variável em seu respectivo fator. O critério da significância prática de Hair Jr. *et al.* (2005) foi atendido, já que todas as cargas apresentaram valores acima de 0,50.

Tabela 40 – Matriz Rotacionada (Retaliação)

Indicador	Rótulo da variável observada	Fator	
		1	2
v169	Deixar de colaborar com os colegas de trabalho	,685	
v170	Repassar informações incorretas de propósito para os colegas	,628	
v174	Fazer "corpo mole"	,843	
v175	Mudar informações repassadas pelos colegas como forma de prejudicar a organização ou as pessoas que fazem parte dela	,727	
v176	Vender materiais da empresa sem o consentimento dela	,752	
v178	Produzir abaixo da capacidade que possui	,755	
v179	Fingir que está ocupado	,830	
v182	Fazer algo de propósito para machucar fisicamente o colega de trabalho	,762	
v183	Gastar mais tempo no intervalo do que o permitido	,784	
v184	Ficar indiferente às solicitações feitas pela chefia	,632	
v185	Sabotar o trabalho de um colega, por qualquer motivo pessoal	,700	
v189	Falar mal da organização para outras pessoas	,697	
v190	Ficar pouco ou nada atento na realização das atividades de trabalho	,633	
v193	Xingar um colega	,609	
v194	Descumprir as normas da organização	,581	
v196	Chamar um colega por “apelidos” que depreciam sua imagem ou que ele não goste	,642	
v199	Manter contato físico agressivo com o colega, mesmo que “brincando”	,531	
v201	Discriminar as pessoas do trabalho	,751	

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O resultado da análise fatorial validou dois fatores (boicote/negligência e sabotagem/agressão) compostos pelas variáveis (v169, v174, v178, v179, v183, v184, v189, v193, v194, v199) e (v170, v175, v176, v182, v185, v190, v196, v201), respectivamente.

A confiabilidade foi verificada pelo teste do alfa de *Cronbach* (Tabela 41).

Tabela 41 – Alfa de *Cronbach* (Retaliação)

Fator	Alfa de <i>Cronbach</i>	Número de itens
1. Boicote/Negligência	,923	10
2. Sabotagem/Agressão	,903	8

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os valores do alfa de *Cronbach* acima de 0,70 são considerados satisfatórios (HAIR JR. *et al.*, 2005). Dessa forma, a confiabilidade dos dois fatores (boicote/negligência e sabotagem/agressão) foi elevada e positiva (Tabela 41).

Por fim, o último teste foi realizado para verificar as validades convergente e discriminante através do cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson* (HAIR JR. *et al.*, 2005) (Tabela 42).

Tabela 42 – Correlações de *Pearson* (Retaliação)

		Retal_Boic_Neglig	Retal_Sabot_Agres
Retal_Boic_Neglig	Pearson	1	,737**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
Retal_Sabot_Agres	Pearson	,737**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
Escore fatorial 1	Pearson	,911**	,427**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
Escore fatorial 2	Pearson	,402**	,893**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

** Correlação significativa ao nível de 0,01.

Com base nos dados expostos na Tabela 42, a validade convergente do modelo fatorial foi confirmada observando o alto índice de correlação de *Pearson* alcançado entre o escore fatorial 1 e o fator boicote/negligência (0,911) e entre o escore fatorial 2 e o fator sabotagem/agressão (0,893), sendo tais correlações significativas ao nível de 1%. Os resultados demonstram a existência de medidas diferentes relativas ao mesmo construto (HAIR JR. *et al.*, 2005; MESQUITA, 2010).

Em relação à validade discriminante, a mesma foi confirmada devidos aos baixos valores de correlação entre o escore fatorial 1 e o fator sabotagem/agressão (0,427) e entre o escore fatorial 2 e fator boicote/negligência (0,402), significativos ao nível de 1%. Portanto, observa-se que cada fator do modelo mensura um conceito específico, ou seja, cada medida refere-se a um determinado fator que não apresenta correlação satisfatória com outro (MESQUITA, 2010).

Para a escala de retaliação de fato, foram validadas duas dimensões, e 18 das 36 variáveis observadas inicialmente. Tal resultado difere do encontrado por Ferreira (2018), em cujo estudo, para um público semelhante de jovens trabalhadores e aplicando o mesmo questionário, foram validadas três dimensões e 10 variáveis observadas. Sendo assim, foram definidos para os fatores novos rótulos para maior adesão aos itens validados.

Finalizada a análise fatorial exploratória para todas as escalas do presente estudo, a próxima seção apresenta e explica a análise descritiva dos sete construtos validados após essa etapa.

4.1.2 Análise descritiva dos dados

Para realizar a análise descritiva, consideraram-se apenas os itens validados na análise fatorial exploratória, justificando o porquê de tal seção encontrar-se logo após a AFE.

A análise descritiva está subdividida entre o perfil dos respondentes e os resultados descritivos para os construtos relacionados a prazer, sofrimento e retaliação organizacional.

Sendo assim, a seguir apresentam-se os dados referentes ao perfil sociodemográfico, pessoal e profissional dos respondentes.

4.1.2.1 Perfil dos respondentes

Na análise fatorial exploratória, foram retirados os questionários com *missing data*. Esse processo de exclusão foi realizado nas Partes 2 e 3 (Anexo I), resultando em 323 questionários válidos, sendo que a Parte 1 do questionário aborda os dados sociodemográficos e não foi considerada. Logo, os resultados provenientes desses dados serão apresentados nessa seção.

Primeiramente, os jovens trabalhadores participantes da pesquisa serão analisados pelo sexo, idade, estado civil, escolaridade e cor de pele (Tabela 43).

Tabela 43 – Dados sociodemográficos dos respondentes

Dados sociodemográficos	Categoria	Respondentes (%)
Sexo	Feminino	77,1%
	Masculino	22,9%
Idade	16 anos	11,4%
	17 anos	28,6%
	18 anos	28,6%
	19 anos	11,4%
	20 anos	8,6%
	Igual ou maior de 21 anos	11,4%
Estado civil	Solteiro	97,1%
	Casado	2,9%
Escolaridade	Ensino fundamental incompleto	2,9%
	Ensino médio incompleto	41,2%
	Ensino médio completo	38,2%
	Ensino superior incompleto	14,7%
	Ensino superior completo	2,9%
Cor da pele	Branco	31,4%
	Moreno	20,0%
	Pardo	40,0%
	Preto	8,6%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Em se tratando do sexo, observa-se a maioria de respondentes do sexo feminino (77,1%) em relação aos respondentes do sexo masculino (22,9%) (Tabela 43), corroborando dados que evidenciam um número superior de mulheres em comparação aos homens na população brasileira (IBGE, 2015).

Quanto à faixa etária dos respondentes, duas idades se destacam: 17 anos (28,6%) e 18 anos com a mesma porcentagem (28,6%), somadas representam 57,2% da amostra. A menor proporção da amostra são os jovens trabalhadores com 20 anos, representando 8,6% do total (Tabela 43).

Em relação ao estado civil, a grande maioria dos jovens pesquisados é solteira (97,1%) e os 2,9% restantes são casados. Salienta-se que outras opções como separado ou divorciado, viúvo e união estável não foram assinaladas por nenhum dos respondentes, o que pode ser explicado pela faixa etária entre 16 a 19 anos compreender 80% dos jovens.

Sobre a escolaridade, as categorias preponderantes foram jovens trabalhadores com ensino médio incompleto (41,2%) e com ensino médio completo (38,2%), que somadas totalizam 79,4% da amostra. Logo após estão jovens com ensino superior incompleto (14,7%), ensino superior completo (2,9%) e ensino fundamental incompleto (2,9%) (Tabela 43). Nenhum jovem respondente assinalou a opção ensino fundamental completo.

Finalizando a análise dos dados da Tabela 43, tem-se a cor da pele, em que três opções se destacaram: os respondentes que se consideram pardos (40%), aqueles que se consideram brancos (31,4%) e os que se consideram morenos (20%). Os demais 8,6% se consideram pretos.

Em suma, a maioria dos jovens trabalhadores respondentes é do sexo feminino, de estado civil solteiro, de faixa etária entre 16 a 19 anos, com escolaridade ensino médio incompleto ou completo e cores de pele parda, branca e morena.

Em seguida, apresentam-se os dados referentes à escolaridade dos pais dos jovens respondentes (Tabela 44).

Tabela 44 – Escolaridade dos pais dos respondentes

Escolaridade	Pai	Mãe
Ensino fundamental incompleto	17,6%	23,5%
Ensino fundamental completo	8,8%	2,9%
Ensino médio incompleto	8,8%	8,8%
Ensino médio completo	52,9%	47,1%
Ensino superior completo	5,9%	11,8%
Pós-graduação	5,9%	5,9%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nota-se que os pais dos jovens respondentes majoritariamente possuem ensino médio completo (52,9%) assim como as mães (47,1%), seguidos dos pais que possuem ensino fundamental incompleto (17,6%) da mesma forma que 23,5% das mães. A minoria dos pais possui pós-graduação (5,9%), e o menor índice das mães é no ensino fundamental completo (2,9%). Nota-se que um maior número de mães (11,8%) possui ensino superior completo, em comparação aos pais que apresentam índice de 5,9% nesse grau de escolaridade. Tal resultado demonstra uma tendência de maior nível de escolaridade para mulheres com filhos em relação aos homens com filhos (IBGE, 2015) (Tabela 44).

A Tabela 45 apresenta os dados profissionais dos jovens respondentes, tais como: tempo total de trabalho, tempo na empresa atual, ramo da empresa, recebimento de bolsa-auxílio ou salário e renda total da família.

Tabela 45 – Dados profissionais dos respondentes

Dados Profissionais	Categoria	Respondentes (%)
Tempo total de trabalho	menos de 6 meses	34,4%
	de 6 meses a 1 ano	43,8%
	de 1,1 a 2 anos	21,9%
Tempo na empresa	menos de 6 meses	37,5%
	de 6 meses a 1 ano	40,6%
	de 1,1 a 2 anos	21,9%
Ramo da empresa	Bancos, Instituições Financeiras ou Agências de Crédito	6,3%
	Comércio	12,5%
	Educação	9,4%
	Hotelaria ou Restaurante	6,3%
	Indústria	9,4%
	Outro	12,5%
	Saúde	6,3%
	Serviço ou Administração Pública	31,3%
Recebimento de bolsa-auxílio/salário pelo trabalho atual	Sim	84,4%
	Não	15,6%
Renda total da família	Até 1 salário mínimo	6,3%
	De 1 a 2 salários mínimos	28,1%
	De 2 a 3 salários mínimos	28,1%
	De 3 a 4 salários mínimos	18,8%
	De 4 a 5 salários mínimos	6,3%
	De 5 a 7 salários mínimos	6,3%
	De 10 a 20 salários mínimos	3,1%
Acima de 20 salários mínimos	3,1%	

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Sobre o tempo total de trabalho, nota-se que a maioria dos jovens respondentes está na categoria entre 6 meses a 1 ano (43,8%), seguidos dos que trabalham há menos de 6 meses (34,4%) e 21,9% dos jovens têm tempo de trabalho entre 1,1 a 2 anos. Nenhum jovem afirmou trabalhar há mais de 2 anos (Tabela 45).

Para aprofundar no quesito tempo de trabalho, indagou-se o tempo na empresa em que trabalham atualmente. Nota-se que 40,6% dos jovens trabalhadores estão entre 6 meses a 1

ano na empresa atual, seguidos pelos respondentes que estão há menos de 6 meses (37,5%) e entre 1,1 a 2 anos (21,9%); tais resultados aproximam-se aos do tempo total de trabalho, e, nesse sentido, nenhum jovem trabalha há mais de 2 anos na empresa atual (Tabela 45), possivelmente porque a Lei da Aprendizagem (nº 10.097/2000, ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005) permite contrato de no máximo dois anos.

O ramo da empresa em que os jovens pesquisados trabalham é diversificado, sendo que o setor de serviço ou administração pública se destaca com 31,3% dos respondentes, seguido por 12,5% deles atuando no comércio, 12,5% assinalaram a opção outros, 9,4% educação, 9,4% na indústria, 6,3% em bancos/instituições financeiras/agências de crédito, 6,3% hotelaria/restaurante, 6,3% na área da saúde e 6,3% transporte e comunicações (Tabela 45).

Em se tratando do aspecto financeiro, investigou-se o recebimento de bolsa-auxílio/salário pelo trabalho atual e a renda total familiar em salários mínimos. A grande maioria dos jovens trabalhadores (84,4%) recebem bolsa ou salário. Para a renda total da família, duas categorias se destacaram com o mesmo percentual de 28,1% que compreendem a faixa entre 1 a 2 salários mínimos e 2 a 3 salários mínimos (Tabela 45), sugerindo que a bolsa ou salário recebido é um complemento da renda familiar desses jovens, corroborando achados de Moura (2017).

Sumariamente, os resultados da Tabela 45 apontaram a maioria de respondentes com tempo total de trabalho e tempo na empresa atual entre menos de 6 meses a 1 ano, atuantes em diversos ramos de empresas, com maioria no setor de serviço ou administração pública (31,3%). Ademais, 84,4% recebem bolsa ou salário, e a renda total familiar encontra-se majoritariamente entre 1 a 3 salários mínimos, o que pressupõe a importância que a bolsa-auxílio ou salário recebido pelos jovens têm para complementar a renda e contribuir para o sustento da família.

Por fim, os dados sobre o comportamento social e profissional dos jovens respondentes encontram-se na Tabela 46.

Tabela 46 – Comportamento social e profissional dos respondentes

Comportamento	Categoria	Respondentes (%)
Pensando em se demitir do trabalho	Nunca	62,5%
	Raramente	28,1%
	Frequentemente	6,3%
	Sempre	3,1%
Visita ao médico por estar doente nos últimos 3 meses	Sim	59,4%
	Não	40,6%
Tirou licença médica ou apresentou atestado médico nos últimos 3 meses	Sim	50,0%
	Não	50,0%
Tirou férias no último ano	Sim	9,7%
	Não	90,3%
Prática de exercícios físicos com frequência	Sim	38,7%
	Não	61,3%
Fumante	Sim	3,2%
	Não	96,8%
Consome bebidas alcoólicas	Sim	38,7%
	Não	61,3%
Participou de cursos do ESPRO anteriormente	Sim	50,0%
	Não	50,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os resultados expostos na Tabela 46 primeiramente analisam o pensamento de deixar a organização onde trabalha, e a maioria afirma nunca ter pensado em se desligar da empresa (62,5%), seguidos dos que raramente têm esse pensamento (28,1%). Apenas 3,1% afirmam sempre pensar em sair do emprego. Esse resultado encontra respaldo no momento de instabilidade econômica que o Brasil vivencia nos últimos anos, no qual manter-se empregado é substancial, sobretudo para os jovens que são os mais penalizados com dificuldades de acesso ao mercado de trabalho formal e permanência no mesmo (PICANÇO, 2015; MOURA, 2017).

Em relação às visitas ao médico por se sentir doente nos últimos 3 meses, 59,4% afirmam que precisaram ir ao médico e 40,6% não precisaram. A entrega ou não de atestado médico e a licença médica ficaram divididos igualmente entre os respondentes, 50% afirmam que sim e 50% afirmam que não o fizeram (Tabela 46).

A maioria dos jovens respondentes não tiveram férias de trabalho no último ano (90,3%), de forma que apenas 9,7% tiraram férias (Tabela 46). Salienta-se a importância das férias como uma pausa necessária para o equilíbrio físico e mental dos indivíduos.

Em se tratando da prática de exercícios físicos, a maioria dos respondentes afirma não praticar (61,3%) e 38,7% praticam atividade física com frequência (Tabela 46). A prática de exercícios também impacta significativamente a saúde dos indivíduos.

Investigou-se também sobre o consumo de bebida alcóolica e cigarro. O resultado demonstrou que um número expressivo dos jovens estudados não fuma (96,8%) e uma quantidade um pouco menor afirma não consumir bebidas alcóolicas (61,3%) (Tabela 46).

Considerando que os jovens trabalhadores pesquisados são vinculados ao ESPRO, foi investigada participação ou não em algum curso na mesma instituição anteriormente. Metade dos jovens já tinha participado (50%) e metade não (Tabela 46). Ressalta-se que o ESPRO oferece cursos preparatórios para os jovens antes de ingressarem no mercado de trabalho, como por exemplo, o curso de Formação para o Mundo do Trabalho (FMT).

Em linhas gerais, os dados apresentados na Tabela 46 evidenciam que a maioria dos jovens pensa em se manter na empresa onde trabalha (90,6%), precisaram ir ao médico (59,4%) e metade desses jovens necessitaram de licença médica ou atestado. Ademais, grande parte dos respondentes não conseguiu tirar férias (90,3%) no último ano, o que pode influenciar a saúde física e mental do jovem trabalhador. A saúde dos jovens também entra em questão ao observar que exercícios físicos não são praticados pela maioria dos respondentes (61,3%). Por outro lado, um aspecto positivo foi o alto índice de respostas sobre o não consumo de álcool e cigarro.

Após realização do mapeamento do perfil dos jovens trabalhadores pesquisados, serão apresentados os resultados descritivos das escalas de prazer, sofrimento e retaliação organizacional.

4.1.2.2 Análise descritiva das escalas do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)

A Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) é a primeira das escalas que compõe o ITRA a ser analisada nesta seção. Para a EACT foram validados três fatores: condições de trabalho, relações socioprofissionais e organização do trabalho. As medidas descritivas encontram-se na Tabela 47.

Tabela 47 – Medidas de posição e dispersão da EACT

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Condições de trabalho	2,40	1,00	1,00	1,67	0,69	1,71	3,09
Relações socioprofissionais	2,86	1,17	1,67	2,50	0,85	2,00	3,71
Organização do trabalho	4,08	2,25	3,00	4,00	1,14	2,94	5,23

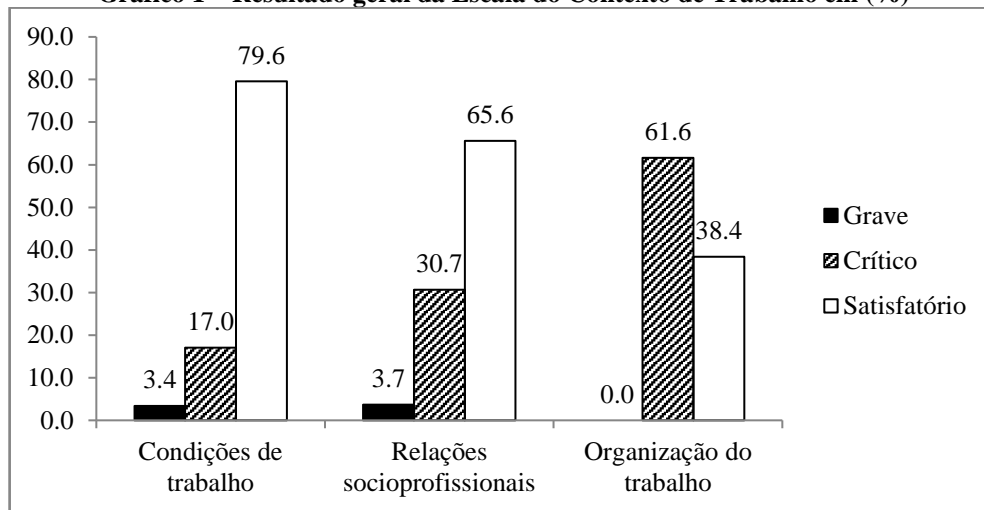
Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 47, observam-se a média, percentis, mediana, desvio padrão e os limites mínimo e máximo dos fatores que compõe a EACT. A média para organização do trabalho (4,08) se destaca em relação aos outros fatores, condições de trabalho (2,40) e relações socioprofissionais (2,86). Através da mediana, confirma-se a predominância da dimensão organização do trabalho (Tabela 47). Isso demonstra que, para os jovens pesquisados, aspectos como pressão, cobrança por resultados, tarefas repetitivas são recorrentes.

O desvio padrão para os fatores condições de trabalho (0,69), relações socioprofissionais (0,85) e organização do trabalho (1,14) demonstra um baixo nível de dispersão, revelando a uniformidade dos dados (Tabela 47).

Nota-se que a escala é de 5 pontos (na qual: 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente e 5 = sempre), de modo que os escores mais elevados relacionam-se às avaliações negativas do contexto de trabalho e os escores mais baixos, às avaliações positivas. Para análise do percentual dos respondentes em cada intervalo, é indicado por Mendes (2007) considerar a diferença de um desvio padrão em relação ao ponto médio. Portanto, calcularam-se os limites mínimos e máximos dos intervalos de confiança para cada fator. Sendo assim, para o fator organização do trabalho, resultados acima de 3,09 são considerados graves, entre 1,71 e 3,09 são críticos e abaixo de 1,71 são satisfatórios. Em se tratando das relações socioprofissionais, resultados acima de 3,71 são considerados graves, entre 2,0 e 3,71 representam os críticos e abaixo de 2,0 são satisfatórios. Para as condições de trabalho, resultados acima de 5,23 são considerados graves, entre 2,94 e 5,23 avaliam-se como críticos e abaixo de 2,94 são satisfatórios.

O Gráfico 1 apresenta o resultado geral da EACT.

Gráfico 1 – Resultado geral da Escala do Contexto de Trabalho em (%)

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os resultados da escala de contexto de trabalho (Gráfico 1) demonstram que, para a maioria dos jovens pesquisados, a dimensão condições de trabalho apresentou nível satisfatório (79,6%), logo os jovens consideram boas as condições de trabalho. Ressalta-se que, para os jovens, o que o trabalho lhes proporciona socialmente é mais importante do que as condições em si (GRAEBIN *et al.*, 2019).

A análise da dimensão relações socioprofissionais revela que a maioria dos jovens está na faixa considerada satisfatória (65,6%), ou seja, os jovens pesquisados possuem boas relações sociais no trabalho. Por fim, a organização do trabalho encontra-se na faixa considerada crítica (61,6%), demonstrando que a dinâmica do ambiente organizacional é percebida como negativa pelos jovens, com pressão, cobrança por resultados, tarefas repetitivas, entre outros aspectos.

A seguir, encontram-se os resultados descritivos referentes à Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), na qual foram validados quatro fatores: custo cognitivo, físico, afetivo moral e afetivo emocional.

A escala é de cinco pontos (em que: 1 = nunca, 2 = pouco exigido, 3 = mais ou menos exigido, 4 = bastante exigido e 5 = totalmente exigido). Com base no mesmo critério utilizado para a escala anterior, considerando o limite mínimo e máximo, os três intervalos de confiança são os seguintes: para custo cognitivo, escores acima de 5,35 são considerados graves, entre 3,44 e 5,35 são críticos e abaixo de 3,44 são satisfatórios; para custo físico, escores acima de 4,47 são considerados graves, entre 2,33 e 4,47 avaliam-se como críticos e

abaixo de 2,33, satisfatórios; para custo afetivo moral, escores acima de 4,68 são considerados graves, entre 2,47 e 4,68 são críticos e abaixo de 2,47 são satisfatórios; por fim, para custo afetivo emocional, escores acima de 5,25 são considerados graves, entre 3,01 e 5,25 classificam-se como críticos e abaixo de 3,01 são satisfatórios.

A Tabela 48 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão da ECHT.

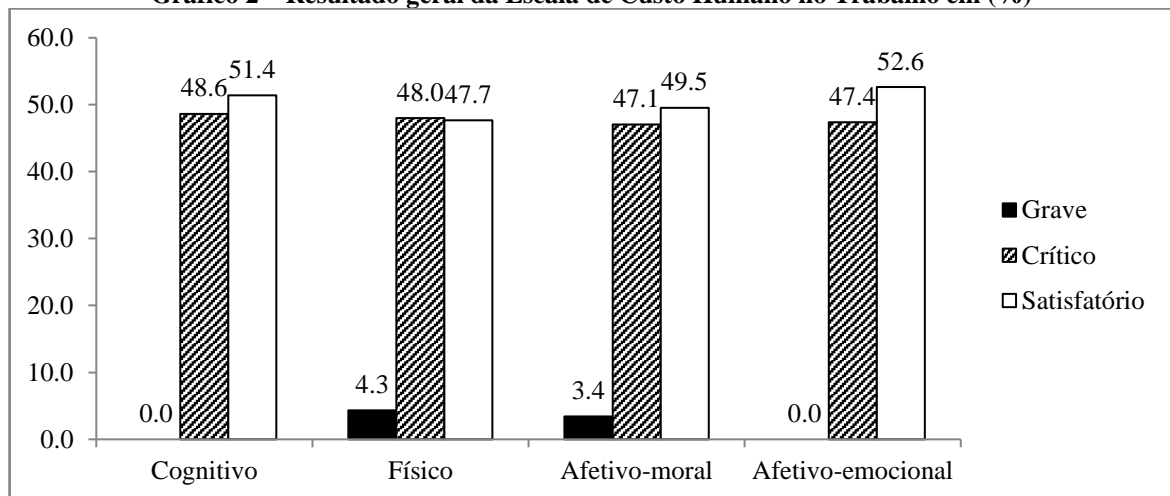
Tabela 48 – Medidas de posição e dispersão da ECHT

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Custo cognitivo	4,39	2,86	3,43	4,14	0,95	3,44	5,35
Custo físico	3,40	1,50	2,33	3,17	1,07	2,33	4,47
Custos afetivo moral	3,57	1,60	2,60	3,40	1,11	2,47	4,68
Custo afetivo emocional	4,13	2,50	3,00	4,00	1,12	3,01	5,25

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Gráfico 2 apresenta o resultado geral da ECHT.

Gráfico 2 – Resultado geral da Escala de Custo Humano no Trabalho em (%)



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Através da análise dos dados da Tabela 48 e do Gráfico 2, observa-se que o custo cognitivo apresentou maior média (4,39) e o percentual de 48,6% em estado crítico. Pode-se inferir que a pressão e cobrança sofrida pelos jovens trabalhadores somadas ao momento atual de suas vidas quando muitos conciliam estudo e trabalho pode gerar uma sobrecarga no aspecto cognitivo. No entanto, para 51,4% dos respondentes, esse custo encontra-se em nível satisfatório.

O custo afetivo emocional apresentou a segunda média mais elevada (4,13) e percentual de 47,4% dos respondentes em nível crítico e 52,6% em nível satisfatório, resultado semelhante

ao custo afetivo moral, no qual o percentual dos respondentes em nível satisfatório é ligeiramente maior (49,5%) do que em estado crítico (47,1%) e apenas 3,4% em estado grave. Os resultados demonstram que aproximadamente metade dos jovens precisa lidar constantemente com os custos afetivos, ou seja, são obrigados a controlarem sentimentos e emoções para não afetar o trabalho.

Por sua vez, os custos físicos apresentam a menor média da escala (3,40), e o percentual dos jovens pesquisados em estado crítico foi de 48%, em nível satisfatório 47,7%, e apenas 4,3% em estado crítico.

Em seguida, a terceira escala a ser analisada é a escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho (EIPST), na qual foram validados quatro fatores, dois relacionados ao prazer (realização profissional e liberdade de expressão) e dois relacionados ao sofrimento (falta de reconhecimento e esgotamento profissional). A escala original elaborada e validada por Mendes e Ferreira (2007) era *Likert* de 7 pontos. No entanto, com o intuito de padronizar e facilitar o entendimento e preenchimento para os jovens respondentes, adaptou-se para 5 pontos, em que: 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente e 5 = sempre.

O mesmo critério utilizado para as escalas anteriores foi seguido, com base no limite mínimo e máximo. Para avaliação do prazer, entende-se que, quanto mais elevado, melhor, pois trata-se de uma medida positiva. Sendo assim, os intervalos de confiança são: para realização profissional, resultados acima de 5,77 são considerados elevados, entre 3,86 e 5,77 são medianos e abaixo de 3,86 avaliam-se como baixos; para liberdade de expressão, escores acima de 5,71 são considerados elevados, entre 3,88 e 5,71 são medianos e inferiores a 3,88, baixos; para o prazer, resultados acima de 5,63 são considerados altos, entre 3,98 e 5,63 medianos e abaixo de 3,98, baixos.

Em relação ao sofrimento, os itens são negativos, de forma que, quanto maior, é pior a percepção dos respondentes em relação às variáveis. Sendo assim, no fator falta de reconhecimento, resultados acima de 3,69 são considerados altos, entre 1,92 e 3,69 são medianos e inferiores a 1,92 consideram-se como baixos. Para o fator esgotamento profissional, índice acima de 4,38 é considerado elevado, entre 2,38 e 4,38 é mediano e abaixo de 2,38, baixo. O sofrimento em geral quando o valor está acima de 3,97 é considerado elevado, entre 2,22 e 3,97 classifica-se como mediano e abaixo de 2,22 é baixo.

A Tabela 49 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão para os jovens respondentes sobre a EIPST.

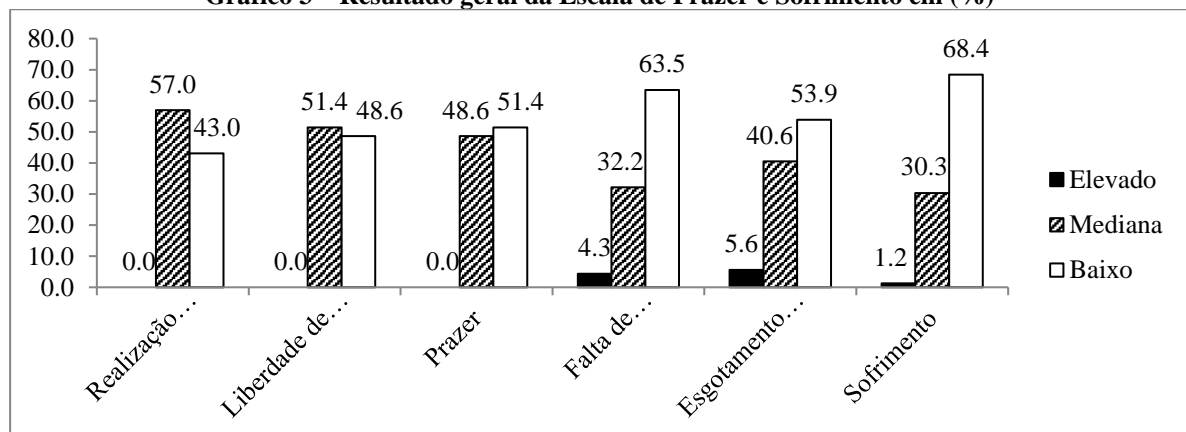
Tabela 49 – Medidas de posição e dispersão da EIPST

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Realização profissional	4,81	3,13	4,00	4,75	0,95	3,86	5,77
Liberdade de expressão	4,80	3,25	4,00	4,50	0,92	3,88	5,71
Prazer	4,81	3,25	3,88	4,50	0,83	3,98	5,63
Falta de reconhecimento	2,81	1,00	1,50	2,38	0,89	1,92	3,69
Esgotamento profissional	3,38	1,60	2,20	3,00	1,00	2,38	4,38
Sofrimento	3,09	1,40	1,90	2,74	0,88	2,22	3,97

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Já o Gráfico 3 apresenta o resultado geral da EIPST.

Gráfico 3 – Resultado geral da Escala de Prazer e Sofrimento em (%)



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conforme os dados apresentados na Tabela 49 e no Gráfico 3, observa-se que o fator realização profissional apresentou média elevada (4,81) e o percentual de 57% dos respondentes inseridos na faixa mediana. O outro fator relacionado ao prazer, falta de reconhecimento, também apresenta maioria dos jovens respondentes inseridos na faixa mediana (51,4%) e a média de 4,80. O resultado geral do prazer revela que 51,4% dos jovens pesquisados apresenta baixo índice de prazer no trabalho, 48,6% estão na faixa mediana e nenhum apresenta alto índice de prazer no trabalho.

Em se tratando do sofrimento, o fator falta de reconhecimento apresenta média de 2,81, e maioria dos respondentes encontra-se em nível baixo (63,5%). O esgotamento profissional também possui maioria dos jovens em nível baixo (53,9%), e a média para o fator é de 3,38. No sofrimento em geral, a maioria dos jovens respondentes encontra-se em nível baixo,

resultado satisfatório para saúde mental dos pesquisados. Apenas 1,2% dos jovens apresentam nível elevado de sofrimento no trabalho.

Por fim, a última escala do ITRA a ser analisada é a escala de avaliação de danos relacionados ao trabalho (EADRT), na qual foram validados três fatores: danos psicológicos, danos físicos e danos sociais. Assim como a EIPST, a EADRT foi adaptada de 7 para 5 pontos, na qual: 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente e 5 = sempre.

Novamente considerando o desvio padrão em relação ao ponto médio (MENDES, 2007), resultados acima de 3,84 são considerados graves para danos psicológicos, entre 1,85 e 3,84 avaliam-se como críticos e abaixo de 1,85 os resultados são satisfatórios. Para danos físicos, resultados acima de 4,58 são considerados graves, entre 2,43 e 4,58 são críticos e abaixo de 2,43 são classificados como satisfatórios. Em relação aos danos sociais, escores acima de 3,75 são considerados graves, entre 1,91 e 3,75 são críticos e satisfatórios aqueles abaixo de 1,91.

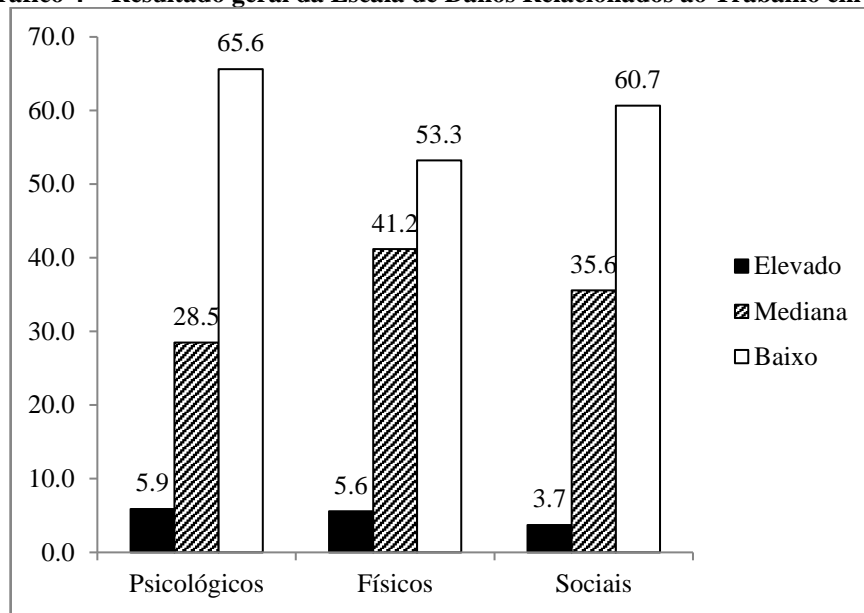
A Tabela 50 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão da EADRT para os jovens trabalhadores pesquisados.

Tabela 50 – Medidas de posição e dispersão da EADRT

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Danos psicológicos	2,85	1,00	1,50	2,33	1,00	1,85	3,84
Danos físicos	3,50	1,70	2,40	3,20	1,08	2,43	4,58
Danos sociais	2,83	1,00	1,67	2,33	0,92	1,91	3,75

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O resultado geral da avaliação dos danos relacionados ao trabalho encontra-se no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Resultado geral da Escala de Danos Relacionados ao Trabalho em (%)

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A média para os danos psicológicos é 2,85, e o intervalo com maior percentual de respondentes é o nível baixo (65,6%), seguido pelo nível crítico (28,5%) e apenas 5,9% no nível elevado de danos psicológicos. Em relação aos danos físicos, a maioria dos jovens pesquisados também se encontra no nível baixo (53,3%), e a média para esse fator é 3,50. Para os danos sociais, 60,7% dos jovens inserem-se em nível baixo, e a média do fator é 2,83. Desse modo, o resultado não aponta para risco de adoecimento no trabalho, já que o impacto dos danos em geral foi considerado baixo.

Em suma, a tendência predominante para os jovens trabalhadores participantes do estudo é um nível satisfatório para contexto de trabalho, custos humanos, prazer e sofrimento, além de danos relacionados ao trabalho.

A próxima seção apresenta a análise descritiva para escalas de atitudes retaliatórias e retaliação.

4.1.2.3 Análise descritiva das escalas de Atitudes Retaliatórias e Retaliação

A primeira análise descritiva a ser apresentada trata da Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO), na qual foram validados dois fatores: componente afetivo e componente conativo.

A escala é de cinco pontos (em que: 1 = discordo totalmente, 2 = discordo parcialmente, 3 = nem concordo nem discordo, 4 = concordo parcialmente e 5 = concordo totalmente). Considerando o desvio padrão em relação ao ponto médio (MENDES, 2007), os intervalos de avaliação definidos foram os seguintes: para o componente afetivo, escores acima de 5,20 revelam indignação, entre 2,92 e 5,20 indicam sentimento ambivalente e resultados abaixo de 2,92 demonstram não indignação. Para o componente conativo, resultados acima de 3,56 são considerados propensão a retaliar, entre 1,84 e 3,56 dizem de reação duvidosa e escores abaixo de 1,84 são considerados propensão a não retaliar.

A Tabela 51 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão da atitude em relação à retaliação para os jovens trabalhadores pesquisados.

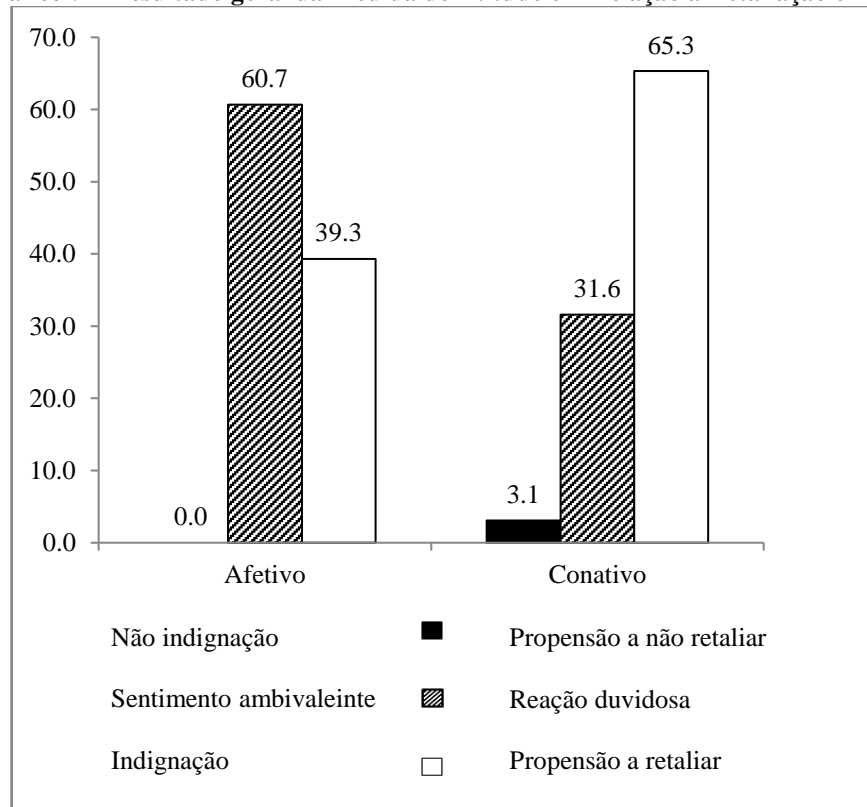
Tabela 51 – Medidas de posição e dispersão da MARO

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Componente afetivo	4,06	2,25	3,25	4,00	1,14	2,92	5,20
Componente conativo	2,70	1,00	1,25	2,25	0,86	1,84	3,56

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Gráfico 5 apresenta o resultado geral da MARO.

Gráfico 5 – Resultado geral da Medida de Atitude em Relação à Retaliação em (%)



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O componente afetivo relaciona-se à indignação do indivíduo diante de uma situação de injustiça, e, para esse fator, a maioria dos jovens respondentes está na faixa de sentimento ambivalente (60,7%), no entanto, 39,3% sentem-se indignados, e a média do fator é de 4,06. Salienta-se que nenhum dos respondentes encontra-se na faixa de não indignação. Já no componente conativo, a maioria dos jovens pesquisados revela propensão a retaliar (65,3%), apenas 3,1% não são propensos a retaliar e 31,6% demonstram dúvida. A média do fator foi de 2,70, situada na faixa de reação duvidosa.

Logo após, demonstra-se a análise descritiva da Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação (EPJR), na qual foram validados dois fatores: julgamento e percepção da retaliação.

A escala é de 5 pontos e duas colunas. Para a percepção da retaliação, 1 = nunca, 2 = poucas vezes, 3 = algumas vezes, 4 = muitas vezes e 5 = sempre. Para o julgamento da retaliação, 1 = muito injusto, 2 = injusto, 3 = nem justo e nem injusto, 4 = justo e 5 = justíssimo. Com base no mesmo critério utilizado nas escalas anteriores, para a percepção, resultados acima do limite máximo de 3,67 demonstram que sempre há percepção da retaliação, entre 1,93 e 3,67 os resultados são duvidosos e abaixo de 1,93 considera-se como nunca é percebida a retaliação. Já para o julgamento da retaliação, resultados acima de 3,25 são considerados justíssimos, entre 1,90 e 3,25 são duvidosos e abaixo de 1,90 são muito injustos.

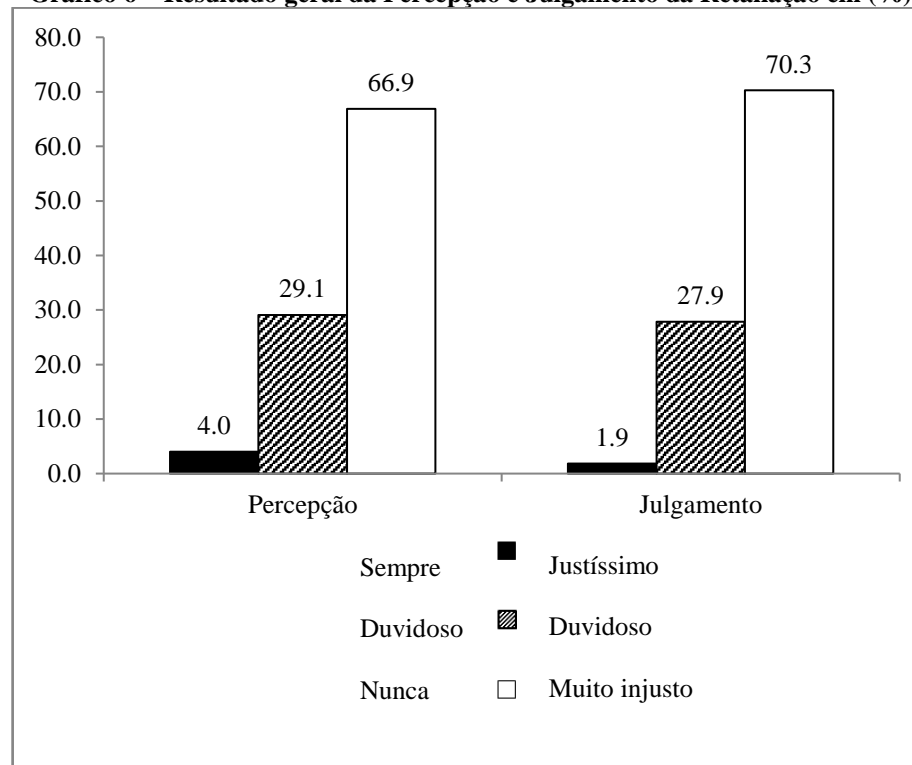
A Tabela 52 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão da percepção e julgamento da retaliação para os jovens trabalhadores participantes da pesquisa.

Tabela 52 – Medidas de posição e dispersão da EPJR

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Percepção da retaliação	2,80	1,08	1,46	2,39	0,87	1,93	3,67
Julgamento da retaliação	2,58	1,00	1,33	2,00	0,67	1,90	3,25

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Gráfico 6 apresenta o resultado geral da EPJR.

Gráfico 6 – Resultado geral da Percepção e Julgamento da Retaliação em (%)

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Os resultados da Tabela 52 e do Gráfico 6 mostram que a maior parte dos jovens afirma nunca perceberem a retaliação (66,9%) e apenas 4% percebem. A maioria dos jovens julga a retaliação como muito injusta (70,3%).

Por fim, a última escala analisa a retaliação de fato, e não apenas um aspecto atitudinal. Nessa escala, foram validadas duas dimensões: boicote/negligência e sabotagem/agressão. A escala é de 5 pontos (na qual: 1 = nunca, 2 = poucas vezes, 3 = algumas vezes, 4 = muitas vezes e 5 = sempre). Para o fator boicote/negligência, resultado acima de 3,18 é considerado muito frequente, entre 1,88 e 3,18 é frequente e abaixo de 1,88, pouco frequente. Para o fator sabotagem/agressão, índice acima de 2,58 é considerado muito frequente, entre 1,75 e 2,58 avalia-se como frequente e abaixo de 1,75, pouco frequente. Na retaliação em geral, resultados acima de 2,85 são considerados muito frequentes, entre 1,85 e 2,85 são frequentes e abaixo de 1,85, pouco frequentes.

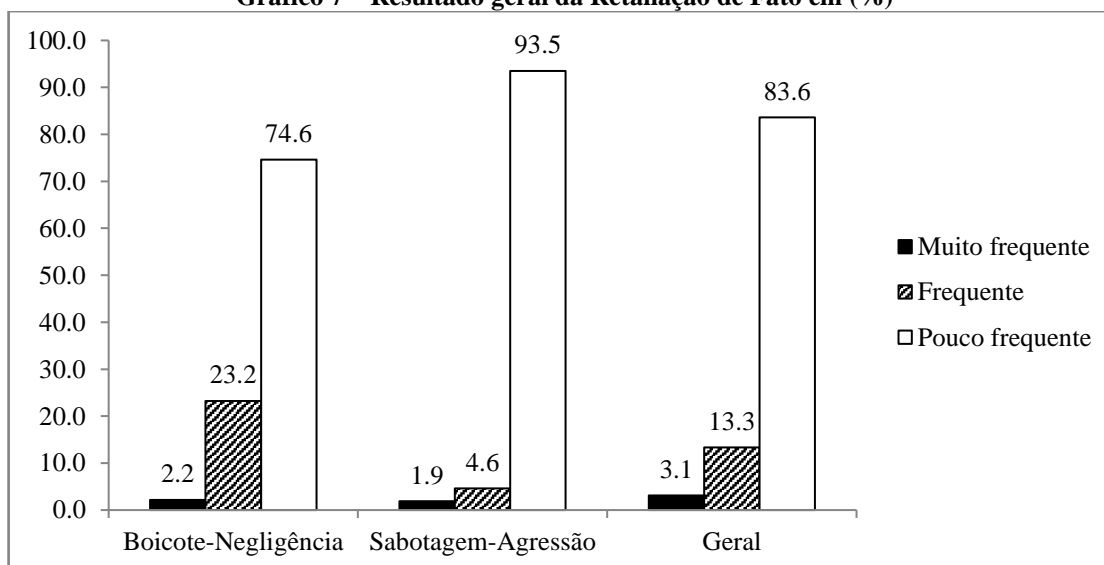
A Tabela 53 apresenta os resultados das medidas de posição e dispersão da retaliação de fato para os jovens trabalhadores pesquisados.

Tabela 53 – Medidas de posição e dispersão da Retaliação de Fato

Fatores	Média	p25	Mediana	p75	Desvio padrão	Lim. mín.	Lim. máx.
Boicote/Negligência	2,53	1,00	1,30	1,90	0,65	1,88	3,18
Sabotagem/Agressão	2,16	1,00	1,00	1,13	0,41	1,75	2,58
Geral	2,35	1,00	1,15	1,52	0,50	1,85	2,85

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O Gráfico 7 apresenta o resultado geral da Retaliação de Fato.

Gráfico 7 – Resultado geral da Retaliação de Fato em (%)

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se que a maioria dos jovens afirma não retaliar (83,6%), o boicote/negligência às vezes acontece para 23,2% dos respondentes e é muito frequente para apenas 2,2%. O fator sabotagem/agressão acontece com certa frequência para 4,6% dos jovens pesquisados e é muito frequente somente para 1,9% deles. Comparando-se as médias, nota-se que as atitudes de boicote/negligência, que são comportamentos mais sutis de retaliação, apresentaram média ligeiramente mais alta (2,53) do que as atitudes de sabotagem/agressão (2,16), no entanto, as duas médias podem ser consideradas baixas.

Finaliza-se a análise descritiva dos construtos validados na AFE, e, em seguida, serão apresentados os resultados da modelagem de equações estruturais, também denominada SEM.

4.1.3 Modelagem de equações estruturais (SEM)

A modelagem de equações estruturais engloba procedimentos estatísticos para avaliar relações entre variáveis observadas, objetivando a realização de análises quantitativas sobre modelos teóricos hipotetizados pelo pesquisador, sendo necessário a priori um modelo teórico para explicar as múltiplas relações de dependência (ou causais) entre um conjunto de variáveis (AMORIM *et al.*, 2010).

Essa etapa foi realizada no *software* SmartPLS 3.0 e foram seguidos os passos recomendados por Hair Jr. *et al.* (2005) e os parâmetros recomendados para modelos que estimam ajuste de mínimos quadrados parciais PLS-PM (*partial least squares path modeling*) (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

Para avaliar a confiabilidade e validade do modelo de mensuração que é formado pelas variáveis latentes (construtos) e suas variáveis observadas, realizou-se a análise fatorial confirmatória (AFC) (HAIR JR. *et al.*, 2014).

A avaliação do modelo acontece através da análise dos índices de ajuste que serão apresentados no Quadro 3, a seguir.

Quadro 3 – Síntese dos critérios de ajuste do modelo no SmartPLS

INDICADOR	PROPÓSITO	VALORES DE REFERÊNCIA	FONTE
1. AVE	Validades Convergentes	AVE > 0,50	HENSELER, RINGLE e SINKOVICS (2009)
2. Cargas Cruzadas	Validade Discriminante	Valores das cargas maiores nas VLs originais do que em outras	CHIN (1998)
3. Critério de Fornell e Larcker	Validade Discriminante	Compara-se as raízes quadradas dos valores das AVEs de cada constructo com as correlações (de Pearson) entre os construtos (ou variáveis latentes). As raízes quadradas das AVEs devem ser maiores que as correlações dos construtos.	FORNELL e LARCKER (1981)
4. Alfa de Cronbach e Confiabilidade Composta	Confiabilidade do modelo	AC > 0,70 CC > 0,70	HAIR <i>et al.</i> (2014)
5. Teste t de Student	Avaliação das significâncias das correlações e regressões	$t \geq 1,96$	HAIR <i>et al.</i> (2014)
6. Avaliação dos Coeficientes de Determinação de Pearson (R ²)	Avaliam a porção da variância das variáveis endógenas, que é explicada pelo modelo estrutural.	Para a área de ciências sociais e comportamentais, R ² =2% seja classificado como efeito pequeno, R ² =13% como efeito médio e R ² =26% como efeito grande.	COHEN (1988)
7. Tamanho do efeito (f ²) ou Indicador de Cohen	Avalia-se quanto cada constructo é “útil” para o ajuste do modelo.	Valores de 0,02, 0,15 e 0,35 são considerados pequenos, médios e grandes, respectivamente.	HAIR <i>et al.</i> (2014)
8. Validade Preditiva (Q ²) ou indicador de Stone-Geisser	Avalia a acurácia do modelo ajustado.	Q ² > 0	HAIR <i>et al.</i> (2014)
9. GoF (veja nota)	É um escore da qualidade global do modelo ajustado.	GoF > 0,36 (adequado)	TENENHAUS <i>et al.</i> (2005); WETZELS, ODEKERKEN-SCHRÖDER e OPPEN (2009)
10. Coeficiente de Caminho (Γ)	Avaliação das relações causais	Interpretação dos valores à luz da teoria.	HAIR <i>et al.</i> (2014)

Fonte: Adaptado de Ringle, Silva e Bido (2014).

Ressalta-se que o quadro com os valores de referência utilizado tem uma nota dos autores Ringle, Silva e Bido (2014) sobre o indicador GoF: “até recentemente o GoF era calculado para avaliar o modelo como um todo. Porém, Henseler e Sarstedt (2012) mostraram que o mesmo não tem poder de distinguir modelos válidos e modelos não válidos. Assim, sugere-se não usar o GoF como indicador”. Sendo assim, tal indicador não foi utilizado.

Para análise do modelo de mensuração, utilizaram-se a validade convergente, a confiabilidade do modelo e a validade discriminante. Os mínimos necessários para tais critérios estão expostos no Quadro 3. Salieta-se que as variáveis observadas e as variáveis latentes foram consideradas reflexivas, manifestando-se nos indicadores.

Inicialmente, a validade convergente foi obtida por meio do cálculo das Variâncias Médias Extraídas (*Average Variance Extracted* - AVE). Os valores aceitáveis são aqueles iguais ou maiores que 0,5 com base no critério de Fornell e Larcker (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009). Ademais, analisou-se a confiabilidade através do alfa de *Cronbach* e da confiabilidade composta, verificando a consistência interna dos indicadores do construto. Para ambos, valores acima de 0,7 são considerados aceitáveis (HAIR JR. *et al.*, 2014).

Os valores iniciais da qualidade de ajuste do modelo proposto encontram-se a seguir na Tabela 54.

Tabela 54 – Valores da qualidade de ajuste do modelo proposto

Construtos	AVE	Confiabilidade Composta	Alfa de Cronbach
Boicote/Negligência	0,608	0,939	0,928
Componente afetivo	0,715	0,909	0,866
Custo cognitivo	0,594	0,911	0,886
Custo afetivo emocional	0,805	0,892	0,764
Custo físico	0,626	0,909	0,881
Custo afetivo moral	0,636	0,897	0,857
Componente conativo	0,691	0,899	0,853
Condições de trabalho	0,688	0,930	0,909
Danos físicos	0,691	0,918	0,888
Danos psicológicos	0,746	0,946	0,932
Danos sociais	0,759	0,904	0,841
Esgotamento profissional	0,697	0,920	0,891
Falta de reconhecimento	0,688	0,946	0,934
Julgamento da retaliação	0,728	0,960	0,953
Liberdade de expressão	0,695	0,901	0,855
Organização do trabalho	0,758	0,862	0,688
Percepção da retaliação	0,664	0,963	0,958
Realização profissional	0,715	0,953	0,943
Relações socioprofissionais	0,594	0,898	0,863
Sabotagem/Agressão	0,601	0,923	0,904

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 54, observa-se que todas as variáveis latentes apresentaram escores acima de 0,5 em todas as AVEs, ou seja, todas as dimensões validadas anteriormente na AFE atingiram o valor de referência adotado de $AVE > 0,5$.

O segundo critério, utilizado para avaliação da consistência interna, foi o alfa de *Cronbach* e a confiabilidade composta, para avaliar possíveis vieses na amostra bem como a confiabilidade do conjunto de dados (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). O valor de referência para ambos é 0,70 (Tabela 54). A dimensão organização do trabalho apresentou para o alfa de *Cronbach* o valor de 0,688, no entanto, em pesquisas exploratórias, valores entre 0,60 e 0,70 são admitidos, conforme Hair Jr. *et al.* (2005). Os demais construtos apresentaram valores considerados altos, acima de 0,8, com exceção do custo afetivo emocional que apresentou o valor de 0,764, ainda satisfatório.

Em se tratando dos valores para confiabilidade composta, todos estão acima de 0,8, com destaque para boicote/negligência (0,939), condições de trabalho (0,930), danos psicológicos (0,946), falta de reconhecimento (0,946), julgamento da retaliação (0,960), percepção da retaliação (0,963) e realização profissional (0,953), conforme apresentado na Tabela 54.

O próximo passo foi a avaliação da validade discriminante do modelo estimado de mensuração. Para tanto, tal validade foi analisada através das cargas cruzadas (*cross loading*) que é o critério de Chin (1998) no qual as cargas fatoriais mais elevadas devem estar em seus respectivos construtos. O outro critério observado foi o de Fornell e Larcker (1981), que compara as raízes quadradas das AVEs, e cada construto deve apresentar valor maior em comparação às correlações dos demais construtos (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

Observa-se na Tabela 55 que as variáveis latentes apresentaram valores satisfatórios para suas respectivas cargas cruzadas (itens que compõe o construto x construto), o que confirma a validade discriminante dos construtos com base no critério de Chin (1998).

Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	SA
AR10	0,148	0,883	0,109	0,115	0,044	0,126	0,274	0,043	0,175	0,125	0,174	0,176	0,101	0,032	-0,110	0,160	0,127	-0,189	0,133	-0,004
AR11	0,031	0,763	0,078	0,087	0,043	0,013	0,432	0,062	0,141	0,137	0,184	0,116	0,117	0,151	-0,135	0,096	0,026	-0,127	0,158	0,061
AR2	0,015	0,405	0,024	0,034	0,100	0,048	0,875	0,149	0,140	0,227	0,157	0,174	0,272	0,119	-0,243	0,033	0,037	-0,205	0,290	0,055
AR3	0,121	0,866	0,082	0,003	0,041	0,024	0,336	0,009	0,169	0,095	0,138	0,108	0,117	0,054	-0,052	0,034	0,077	-0,137	0,133	0,059
AR4	0,043	0,315	-0,025	-0,014	0,140	0,045	0,899	0,104	0,193	0,178	0,139	0,163	0,252	0,146	-0,243	0,004	0,038	-0,172	0,241	0,117
AR6	0,126	0,864	0,114	0,054	0,029	0,109	0,326	-0,003	0,148	0,075	0,142	0,153	0,121	0,000	-0,116	0,097	0,147	-0,136	0,154	-0,001
AR7	-0,033	0,247	0,018	0,044	0,117	0,056	0,750	0,119	0,088	0,136	0,085	0,077	0,189	0,130	-0,213	0,025	0,015	-0,123	0,166	0,060
AR9	-0,018	0,340	0,040	0,051	0,078	0,036	0,791	0,093	0,088	0,145	0,118	0,116	0,188	0,123	-0,219	0,090	0,003	-0,117	0,222	0,007
CH1	0,092	-0,010	0,428	0,860	0,150	0,478	-0,047	-0,020	0,095	0,147	0,095	0,233	0,135	-0,079	0,115	0,344	0,153	0,030	0,083	0,021
CH12	0,182	0,109	0,357	0,383	0,345	0,821	0,066	0,102	0,314	0,125	0,207	0,284	0,241	0,045	-0,070	0,216	0,252	-0,107	0,252	0,150
CH14	0,126	0,117	0,753	0,424	0,195	0,351	-0,036	0,113	0,163	0,055	0,115	0,201	0,145	0,054	0,098	0,295	0,148	-0,004	0,121	0,023
CH15	0,161	0,133	0,805	0,470	0,236	0,438	0,032	0,144	0,269	0,161	0,232	0,269	0,181	0,065	0,106	0,330	0,248	-0,055	0,176	0,067
CH16	0,172	0,064	0,743	0,368	0,295	0,462	-0,018	0,137	0,198	0,087	0,188	0,245	0,250	0,131	0,012	0,328	0,255	-0,031	0,199	0,119
CH18	0,070	0,115	0,724	0,356	0,150	0,195	0,017	-0,064	0,185	0,222	0,148	0,142	0,072	0,053	0,132	0,329	0,144	0,097	0,105	0,017
CH19	0,023	0,075	0,802	0,408	0,153	0,350	0,021	0,099	0,204	0,153	0,225	0,243	0,197	0,063	0,129	0,368	0,134	0,007	0,181	-0,024
CH20	0,068	0,065	0,808	0,402	0,121	0,288	0,045	0,070	0,238	0,176	0,229	0,270	0,158	0,076	0,032	0,321	0,161	-0,028	0,149	-0,006
CH21	0,062	0,044	0,755	0,396	0,113	0,270	-0,014	-0,016	0,186	0,126	0,120	0,117	-0,023	0,086	0,203	0,319	0,142	0,167	0,040	0,011
CH23	0,146	-0,033	0,166	0,113	0,779	0,251	0,080	0,297	0,311	0,040	0,023	0,306	0,273	0,201	-0,138	0,137	0,239	-0,147	0,307	0,213
CH26	0,219	0,071	0,203	0,188	0,736	0,326	0,091	0,227	0,327	0,108	0,225	0,287	0,204	0,161	-0,084	0,233	0,333	-0,149	0,206	0,206
CH27	0,238	0,076	0,226	0,277	0,761	0,509	0,105	0,247	0,473	0,144	0,191	0,385	0,297	0,075	-0,072	0,202	0,323	-0,174	0,303	0,214
CH28	0,230	-0,013	0,117	0,024	0,788	0,236	0,148	0,359	0,266	0,058	0,083	0,351	0,380	0,184	-0,166	0,129	0,209	-0,231	0,332	0,304
CH29	0,238	0,016	0,139	0,098	0,864	0,268	0,123	0,329	0,335	0,083	0,099	0,342	0,356	0,192	-0,144	0,192	0,254	-0,250	0,342	0,288
CH3	0,104	0,126	0,504	0,933	0,220	0,454	0,077	0,094	0,253	0,196	0,240	0,354	0,276	0,101	-0,080	0,330	0,201	-0,137	0,242	0,066
CH30	0,190	0,084	0,245	0,265	0,815	0,364	0,083	0,221	0,390	0,098	0,162	0,301	0,218	0,068	0,007	0,206	0,249	-0,120	0,190	0,172
CH5	0,097	-0,017	0,415	0,598	0,326	0,776	-0,013	0,114	0,275	0,204	0,219	0,340	0,262	0,031	-0,045	0,307	0,169	-0,098	0,250	0,050
CH6	0,211	0,091	0,277	0,317	0,316	0,770	0,170	0,145	0,335	0,205	0,225	0,291	0,273	0,100	-0,190	0,256	0,227	-0,110	0,321	0,180
CH7	0,155	0,052	0,385	0,433	0,381	0,876	-0,037	0,127	0,340	0,161	0,233	0,273	0,197	0,051	-0,030	0,295	0,275	-0,060	0,230	0,096

(continua...)

Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas (continuação)

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	SA
CH9	0,135	0,118	0,310	0,297	0,319	0,738	0,024	0,130	0,216	0,129	0,158	0,233	0,179	-0,001	0,051	0,228	0,182	-0,047	0,176	0,040
CT15	0,318	0,120	0,116	0,144	0,281	0,231	0,212	0,422	0,322	0,272	0,381	0,446	0,521	0,287	-0,278	0,142	0,376	-0,434	0,736	0,188
CT16	0,223	0,120	0,081	0,079	0,249	0,158	0,230	0,369	0,294	0,248	0,322	0,415	0,488	0,226	-0,366	0,123	0,267	-0,422	0,769	0,224
CT18	0,279	0,173	0,180	0,225	0,259	0,276	0,293	0,372	0,351	0,310	0,412	0,466	0,521	0,192	-0,406	0,167	0,346	-0,481	0,800	0,237
CT19	0,270	0,158	0,068	0,101	0,270	0,210	0,228	0,356	0,337	0,208	0,274	0,388	0,493	0,245	-0,429	0,017	0,280	-0,419	0,745	0,267
CT20	0,289	0,140	0,197	0,185	0,303	0,291	0,180	0,426	0,359	0,296	0,435	0,525	0,676	0,249	-0,389	0,228	0,314	-0,577	0,836	0,215
CT21	0,255	0,066	0,191	0,148	0,278	0,271	0,168	0,426	0,295	0,264	0,384	0,427	0,507	0,180	-0,274	0,225	0,246	-0,366	0,734	0,279
CT22	0,199	-0,051	0,044	-0,005	0,261	0,101	0,092	0,817	0,231	0,100	0,217	0,306	0,424	0,379	-0,173	0,096	0,223	-0,321	0,480	0,268
CT25	0,212	-0,017	0,067	-0,018	0,308	0,122	0,107	0,824	0,263	0,120	0,184	0,238	0,314	0,291	-0,120	0,097	0,237	-0,300	0,389	0,247
CT26	0,238	0,039	0,142	0,074	0,275	0,131	0,104	0,762	0,221	0,158	0,240	0,271	0,322	0,196	-0,129	0,158	0,257	-0,249	0,374	0,247
CT27	0,211	0,073	0,118	0,103	0,329	0,167	0,145	0,889	0,312	0,169	0,291	0,316	0,401	0,308	-0,176	0,159	0,273	-0,340	0,467	0,241
CT28	0,231	0,052	0,059	0,023	0,321	0,099	0,118	0,822	0,188	0,101	0,191	0,264	0,342	0,302	-0,187	0,128	0,253	-0,290	0,410	0,268
CT29	0,240	0,052	0,030	0,067	0,259	0,143	0,130	0,856	0,287	0,191	0,255	0,332	0,385	0,334	-0,228	0,046	0,238	-0,341	0,423	0,257
CT3	0,136	0,101	0,409	0,324	0,246	0,319	0,059	0,130	0,190	0,129	0,224	0,348	0,281	0,095	0,035	0,916	0,216	0,020	0,223	0,097
CT4	0,061	0,104	0,323	0,329	0,149	0,246	-0,001	0,106	0,064	0,042	0,107	0,142	0,164	0,050	0,128	0,822	0,137	0,094	0,108	0,030
DN1	0,254	0,163	0,223	0,120	0,317	0,318	0,155	0,243	0,894	0,457	0,454	0,522	0,333	0,113	-0,253	0,129	0,288	-0,307	0,347	0,147
DN11	0,292	0,158	0,250	0,255	0,559	0,425	0,126	0,258	0,782	0,313	0,338	0,496	0,375	0,151	-0,166	0,133	0,349	-0,315	0,352	0,272
DN17	0,221	0,154	0,182	0,142	0,080	0,209	0,127	0,231	0,333	0,436	0,819	0,364	0,343	0,209	-0,274	0,138	0,292	-0,269	0,351	0,225
DN19	0,336	0,176	0,225	0,184	0,157	0,250	0,124	0,238	0,447	0,567	0,908	0,501	0,421	0,204	-0,214	0,198	0,339	-0,377	0,462	0,202
DN2	0,246	0,152	0,221	0,170	0,426	0,252	0,157	0,342	0,850	0,387	0,412	0,554	0,422	0,136	-0,205	0,185	0,298	-0,355	0,404	0,215
DN21	0,179	0,120	0,135	0,183	0,111	0,159	0,139	0,145	0,365	0,874	0,550	0,405	0,305	0,083	-0,128	0,057	0,183	-0,262	0,256	0,085
DN22	0,242	0,129	0,164	0,186	0,077	0,220	0,220	0,183	0,434	0,885	0,583	0,452	0,373	0,106	-0,213	0,080	0,258	-0,317	0,325	0,159
DN24	0,294	0,142	0,181	0,162	0,127	0,168	0,219	0,179	0,501	0,854	0,629	0,503	0,376	0,134	-0,230	0,092	0,274	-0,358	0,363	0,142
DN25	0,192	0,069	0,190	0,206	0,064	0,183	0,162	0,111	0,413	0,862	0,600	0,418	0,302	0,059	-0,125	0,146	0,188	-0,227	0,277	0,072
DN26	0,297	0,159	0,216	0,190	0,198	0,231	0,152	0,262	0,509	0,692	0,884	0,562	0,448	0,155	-0,204	0,182	0,310	-0,380	0,437	0,197
DN27	0,160	0,114	0,144	0,136	0,096	0,224	0,185	0,095	0,344	0,857	0,522	0,345	0,294	0,031	-0,218	0,081	0,180	-0,228	0,285	0,106
DN29	0,187	0,065	0,144	0,131	0,126	0,132	0,152	0,149	0,351	0,848	0,481	0,373	0,293	0,093	-0,178	0,093	0,207	-0,242	0,270	0,116

(continua...)

Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas (continuação)

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	AS
DN3	0,213	0,155	0,200	0,168	0,295	0,296	0,146	0,214	0,796	0,423	0,440	0,517	0,339	0,074	-0,214	0,101	0,348	-0,305	0,365	0,166
DN6	0,259	0,154	0,230	0,144	0,253	0,262	0,087	0,204	0,831	0,390	0,432	0,490	0,290	0,140	-0,175	0,101	0,343	-0,264	0,289	0,175
JR1	0,202	0,094	0,147	0,069	0,172	0,129	0,165	0,353	0,138	0,102	0,190	0,232	0,315	0,801	-0,165	0,154	0,273	-0,230	0,289	0,241
JR11	0,262	0,033	0,094	0,040	0,161	0,057	0,137	0,343	0,161	0,099	0,212	0,227	0,226	0,871	-0,182	0,055	0,234	-0,275	0,287	0,319
JR12	0,077	0,056	0,066	0,027	0,139	0,041	0,139	0,280	0,106	0,073	0,200	0,199	0,194	0,894	-0,235	0,073	0,185	-0,220	0,263	0,197
JR13	0,186	0,021	0,045	0,025	0,162	0,062	0,094	0,283	0,108	0,082	0,154	0,158	0,209	0,877	-0,178	0,044	0,225	-0,235	0,228	0,288
JR14	0,148	0,054	0,079	0,024	0,159	0,018	0,148	0,337	0,140	0,119	0,206	0,193	0,218	0,888	-0,173	0,069	0,189	-0,238	0,274	0,221
JR15	0,129	0,028	0,050	0,032	0,110	0,015	0,111	0,259	0,122	0,093	0,140	0,157	0,154	0,858	-0,199	0,073	0,141	-0,182	0,192	0,263
JR2	0,148	0,053	0,092	-0,035	0,164	0,041	0,126	0,317	0,106	0,075	0,193	0,167	0,228	0,812	-0,176	0,081	0,198	-0,179	0,260	0,275
JR3	0,073	0,084	0,087	0,001	0,151	0,028	0,119	0,282	0,129	0,070	0,186	0,157	0,181	0,835	-0,175	0,050	0,191	-0,173	0,212	0,205
JR5	0,108	0,085	0,077	0,036	0,156	0,063	0,144	0,323	0,115	0,059	0,165	0,146	0,248	0,836	-0,212	0,067	0,219	-0,213	0,256	0,275
PJ10	0,520	0,078	0,226	0,190	0,233	0,212	-0,028	0,273	0,313	0,233	0,328	0,390	0,344	0,179	-0,197	0,198	0,815	-0,304	0,391	0,399
PJ11	0,529	0,059	0,184	0,157	0,297	0,244	0,016	0,309	0,306	0,129	0,214	0,328	0,284	0,236	-0,142	0,182	0,819	-0,213	0,304	0,429
PJ12	0,493	0,046	0,226	0,164	0,352	0,284	0,067	0,239	0,343	0,137	0,300	0,340	0,318	0,265	-0,185	0,181	0,814	-0,212	0,324	0,401
PJ13	0,529	0,072	0,191	0,190	0,319	0,253	0,034	0,228	0,325	0,202	0,313	0,361	0,335	0,208	-0,183	0,147	0,873	-0,214	0,301	0,461
PJ14	0,483	0,039	0,201	0,154	0,334	0,249	0,054	0,303	0,317	0,135	0,294	0,350	0,352	0,224	-0,204	0,179	0,797	-0,251	0,359	0,433
PJ2	0,471	0,132	0,201	0,198	0,299	0,204	0,079	0,256	0,372	0,271	0,339	0,343	0,310	0,247	-0,274	0,121	0,800	-0,291	0,324	0,400
PJ3	0,455	0,125	0,143	0,171	0,254	0,196	0,038	0,237	0,286	0,205	0,263	0,312	0,286	0,204	-0,251	0,157	0,804	-0,286	0,331	0,382
PJ4	0,579	0,118	0,181	0,157	0,302	0,195	-0,014	0,235	0,356	0,235	0,294	0,357	0,264	0,173	-0,149	0,160	0,861	-0,309	0,296	0,392
PJ5	0,466	0,114	0,250	0,192	0,286	0,256	0,072	0,203	0,339	0,224	0,345	0,353	0,308	0,217	-0,190	0,264	0,793	-0,197	0,329	0,487
PJ6	0,605	0,167	0,186	0,202	0,327	0,249	0,015	0,221	0,343	0,241	0,262	0,362	0,315	0,174	-0,126	0,223	0,820	-0,302	0,339	0,440
PJ7	0,543	0,128	0,159	0,124	0,218	0,234	-0,005	0,150	0,315	0,229	0,320	0,322	0,258	0,114	-0,152	0,154	0,775	-0,252	0,262	0,364
PJ8	0,518	0,080	0,107	0,087	0,226	0,154	0,030	0,279	0,257	0,228	0,257	0,328	0,355	0,236	-0,239	0,105	0,817	-0,294	0,353	0,418
PJ9	0,538	0,053	0,178	0,130	0,168	0,219	-0,014	0,225	0,272	0,225	0,286	0,368	0,275	0,127	-0,186	0,129	0,802	-0,274	0,295	0,360
PS10	-0,309	-0,177	0,025	-0,112	-0,173	-0,107	-0,141	-0,255	-0,317	-0,264	-0,319	-0,459	-0,462	-0,240	0,512	0,023	-0,279	0,851	-0,498	-0,206
PS11	-0,271	-0,124	0,063	-0,044	-0,137	-0,063	-0,176	-0,344	-0,254	-0,274	-0,315	-0,384	-0,459	-0,204	0,444	0,062	-0,206	0,871	-0,476	-0,182
PS12	-0,341	-0,152	-0,034	-0,104	-0,298	-0,145	-0,161	-0,417	-0,422	-0,336	-0,408	-0,530	-0,508	-0,280	0,512	-0,026	-0,340	0,869	-0,554	-0,233

(continua...)

Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas (continuação)

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	AS
PS13	-0,318	-0,113	0,051	-0,004	-0,175	-0,087	-0,123	-0,312	-0,276	-0,225	-0,296	-0,344	-0,386	-0,184	0,445	0,092	-0,242	0,823	-0,458	-0,180
PS14	-0,338	-0,162	-0,036	-0,102	-0,183	-0,093	-0,104	-0,326	-0,342	-0,282	-0,346	-0,400	-0,505	-0,209	0,454	0,062	-0,298	0,875	-0,515	-0,184
PS15	-0,340	-0,167	0,003	-0,051	-0,183	-0,082	-0,160	-0,343	-0,306	-0,261	-0,323	-0,405	-0,546	-0,245	0,489	0,073	-0,287	0,877	-0,521	-0,199
PS16	-0,287	-0,163	0,036	-0,031	-0,157	-0,035	-0,207	-0,256	-0,271	-0,272	-0,342	-0,342	-0,388	-0,147	0,381	0,122	-0,225	0,801	-0,424	-0,115
PS18	0,246	0,076	0,290	0,377	0,319	0,308	0,080	0,221	0,472	0,416	0,397	0,771	0,502	0,177	-0,130	0,357	0,334	-0,225	0,343	0,197
PS19	0,351	0,176	0,281	0,330	0,353	0,337	0,120	0,225	0,572	0,436	0,521	0,860	0,561	0,187	-0,263	0,226	0,369	-0,377	0,443	0,262
PS2	-0,069	-0,100	0,100	-0,010	-0,058	-0,046	-0,240	-0,124	-0,063	-0,095	-0,099	-0,167	-0,225	-0,166	0,749	0,058	-0,097	0,392	-0,336	-0,158
PS20	0,265	0,163	0,134	0,189	0,327	0,239	0,166	0,347	0,464	0,380	0,473	0,826	0,677	0,248	-0,294	0,160	0,305	-0,574	0,537	0,204
PS21	0,347	0,174	0,271	0,262	0,416	0,337	0,177	0,314	0,570	0,380	0,433	0,838	0,591	0,133	-0,259	0,276	0,388	-0,348	0,515	0,210
PS22	0,352	0,095	0,199	0,256	0,332	0,280	0,149	0,346	0,510	0,432	0,473	0,876	0,734	0,159	-0,303	0,244	0,381	-0,513	0,570	0,253
PS25	0,281	0,128	0,145	0,199	0,343	0,197	0,217	0,355	0,339	0,276	0,369	0,634	0,815	0,217	-0,333	0,199	0,336	-0,547	0,530	0,200
PS26	0,291	0,140	0,176	0,229	0,339	0,229	0,214	0,376	0,379	0,305	0,393	0,660	0,848	0,237	-0,340	0,187	0,335	-0,528	0,574	0,230
PS27	0,277	0,179	0,187	0,250	0,341	0,258	0,283	0,400	0,414	0,352	0,402	0,644	0,883	0,222	-0,316	0,239	0,358	-0,503	0,624	0,248
PS28	0,229	0,160	0,175	0,223	0,320	0,261	0,247	0,394	0,405	0,367	0,441	0,720	0,881	0,205	-0,309	0,254	0,353	-0,474	0,623	0,241
PS29	0,231	0,066	0,109	0,164	0,204	0,172	0,234	0,375	0,284	0,316	0,370	0,556	0,852	0,198	-0,258	0,169	0,258	-0,474	0,576	0,246
PS3	-0,170	-0,074	0,168	0,054	-0,103	-0,019	-0,276	-0,207	-0,173	-0,150	-0,195	-0,217	-0,291	-0,209	0,863	0,097	-0,146	0,474	-0,396	-0,237
PS30	0,223	0,037	0,166	0,215	0,244	0,233	0,182	0,333	0,343	0,334	0,408	0,573	0,817	0,216	-0,259	0,214	0,265	-0,451	0,572	0,269
PS31	0,310	0,115	0,140	0,176	0,309	0,287	0,214	0,373	0,373	0,323	0,388	0,616	0,826	0,195	-0,294	0,222	0,310	-0,403	0,598	0,329
PS32	0,228	0,040	0,137	0,126	0,321	0,306	0,253	0,319	0,260	0,232	0,311	0,453	0,695	0,245	-0,231	0,279	0,284	-0,266	0,532	0,299
PS4	-0,187	-0,114	0,072	-0,036	-0,098	-0,104	-0,224	-0,158	-0,288	-0,239	-0,308	-0,306	-0,306	-0,166	0,861	0,027	-0,253	0,481	-0,380	-0,200
PS8	-0,157	-0,111	0,099	-0,001	-0,137	-0,087	-0,197	-0,188	-0,236	-0,199	-0,225	-0,289	-0,339	-0,193	0,858	0,099	-0,241	0,540	-0,429	-0,189
PS9	-0,250	-0,133	0,069	-0,046	-0,202	-0,107	-0,238	-0,239	-0,312	-0,255	-0,318	-0,435	-0,463	-0,214	0,620	0,005	-0,271	0,795	-0,528	-0,232
RT10	0,404	-0,022	-0,098	0,048	0,166	0,021	0,060	0,294	0,094	0,002	0,119	0,141	0,215	0,321	-0,132	-0,024	0,283	-0,188	0,219	0,665
RT12	0,827	0,088	0,121	0,161	0,200	0,229	-0,024	0,206	0,259	0,197	0,297	0,393	0,296	0,138	-0,110	0,167	0,508	-0,314	0,295	0,600
RT13	0,809	0,145	0,123	0,130	0,190	0,205	0,026	0,116	0,234	0,252	0,296	0,285	0,220	0,075	-0,108	0,115	0,509	-0,230	0,240	0,517
RT16	0,413	-0,072	-0,043	-0,017	0,147	0,011	0,108	0,187	0,071	0,068	0,150	0,136	0,219	0,275	-0,215	0,012	0,203	-0,210	0,151	0,659
RT17	0,761	0,085	0,053	0,047	0,081	0,100	-0,029	0,140	0,174	0,214	0,236	0,259	0,189	0,091	-0,150	0,085	0,470	-0,270	0,197	0,452

(continua...)

Tabela 55 – Avaliação da validade discriminante conforme teste das cargas cruzadas (continuação)

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	SA
RT18	0,751	0,124	0,031	0,044	0,150	0,085	0,023	0,194	0,185	0,113	0,198	0,246	0,232	0,132	-0,192	0,037	0,473	-0,289	0,287	0,634
RT19	0,554	0,006	0,017	0,019	0,158	0,073	0,064	0,265	0,180	0,152	0,211	0,209	0,222	0,230	-0,207	0,034	0,394	-0,153	0,209	0,795
RT23	0,780	0,107	0,113	0,072	0,158	0,134	0,033	0,267	0,223	0,247	0,291	0,291	0,271	0,124	-0,124	0,119	0,464	-0,324	0,277	0,580
RT24	0,628	0,045	0,030	-0,009	0,230	0,102	-0,009	0,235	0,211	0,044	0,157	0,195	0,184	0,210	-0,124	0,064	0,432	-0,141	0,225	0,784
RT27	0,783	0,041	0,102	0,112	0,300	0,152	-0,005	0,273	0,271	0,170	0,237	0,304	0,231	0,208	-0,119	0,101	0,495	-0,293	0,295	0,659
RT28	0,774	0,073	0,060	0,018	0,262	0,137	0,020	0,273	0,249	0,124	0,237	0,267	0,244	0,169	-0,160	0,082	0,496	-0,265	0,290	0,683
RT3	0,768	0,144	0,168	0,109	0,299	0,203	0,065	0,192	0,292	0,237	0,330	0,340	0,325	0,169	-0,224	0,116	0,540	-0,267	0,325	0,626
RT30	0,721	0,072	0,047	0,046	0,262	0,156	0,057	0,193	0,200	0,107	0,193	0,193	0,207	0,203	-0,167	0,073	0,473	-0,220	0,242	0,813
RT33	0,728	0,002	0,098	0,089	0,223	0,109	0,026	0,290	0,220	0,138	0,185	0,223	0,218	0,216	-0,132	0,051	0,410	-0,288	0,277	0,656
RT35	0,645	0,001	0,045	0,011	0,230	0,075	0,032	0,233	0,149	0,079	0,156	0,146	0,200	0,229	-0,166	0,066	0,414	-0,142	0,208	0,835
RT4	0,619	0,081	0,123	0,127	0,312	0,219	0,122	0,248	0,313	0,227	0,266	0,335	0,366	0,248	-0,255	0,129	0,458	-0,214	0,347	0,792
RT8	0,812	0,179	0,094	0,067	0,217	0,164	-0,051	0,157	0,260	0,231	0,252	0,310	0,201	0,121	-0,104	0,053	0,568	-0,303	0,275	0,506
RT9	0,622	0,035	0,057	0,076	0,278	0,120	0,070	0,251	0,192	0,120	0,199	0,287	0,299	0,207	-0,206	0,097	0,414	-0,160	0,243	0,839

Nota: BN - Boicote/Negligência; CA - Componente afetivo; CC - Custo cognitivo; CE - Custo afetivo emocional; CF - Custo físico; CM - Custo afetivo moral; CN - Componente conativo; CT - Condições de trabalho; DF - Danos físicos; DP - Danos psicológicos; DS - Danos sociais; EP - Esgotamento profissional; FR - Falta de reconhecimento; JR - Julgamento da retaliação; LE - Liberdade de expressão; OT - Organização do trabalho; PR - Percepção da retaliação; RP - Realização profissional; RS - Relações socioprofissionais; SA - Sabotagem/Agressão.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Já o segundo critério para analisar a validade discriminante, que é o de Fornell e Larcker (1981), compara as raízes quadradas das AVEs de cada variável latente com as correlações de *Pearson*, de modo que a raiz quadrada da AVE de cada construto deve estar mais elevada em comparação às correlações entre cada construtos (HAIR JR. *et al.*, 2014).

Os valores da validade discriminante com base no critério de Fornell e Larcker (1981) encontram-se na Tabela 56.

Tabela 56 – Análise das correlações entre os construtos e os valores das raízes quadradas das AVEs

	BN	CA	CC	CE	CF	CM	CN	CT	DF	DP	DS	EP	FR	JR	LE	OT	PR	RP	RS	SA
BN	0,780																			
CA	0,131	0,846																		
CC	0,125	0,114	0,771																	
CE	0,110	0,077	0,523	0,897																
CF	0,269	0,046	0,234	0,211	0,791															
CM	0,197	0,084	0,438	0,514	0,423	0,797														
CN	0,010	0,396	0,013	0,028	0,133	0,056	0,831													
CT	0,266	0,032	0,092	0,052	0,351	0,155	0,141	0,829												
DF	0,305	0,188	0,271	0,208	0,451	0,377	0,162	0,305	0,832											
DP	0,249	0,127	0,187	0,195	0,116	0,210	0,212	0,170	0,473	0,863										
DS	0,330	0,188	0,240	0,199	0,170	0,265	0,154	0,280	0,498	0,656	0,871									
EP	0,377	0,165	0,281	0,337	0,419	0,360	0,167	0,349	0,621	0,489	0,552	0,835								
FR	0,312	0,134	0,187	0,241	0,365	0,292	0,278	0,442	0,425	0,380	0,467	0,736	0,829							
JR	0,183	0,065	0,098	0,030	0,181	0,061	0,155	0,365	0,148	0,102	0,216	0,216	0,260	0,853						
LE	-0,182	-0,120	0,129	0,001	-0,123	-0,081	-0,276	-0,205	-0,244	-0,214	-0,261	-0,303	-0,354	-0,220	0,834					
OT	0,119	0,116	0,426	0,372	0,235	0,329	0,039	0,137	0,157	0,106	0,200	0,300	0,265	0,087	0,084	0,870				
PR	0,637	0,115	0,230	0,200	0,343	0,279	0,032	0,298	0,392	0,255	0,361	0,427	0,378	0,245	-0,232	0,209	0,815			
RP	-0,364	-0,176	0,023	-0,075	-0,226	-0,108	-0,193	-0,372	-0,374	-0,323	-0,397	-0,492	-0,552	-0,257	0,572	0,058	-0,321	0,846		
RS	0,354	0,169	0,185	0,195	0,355	0,314	0,282	0,513	0,424	0,348	0,482	0,580	0,699	0,298	-0,464	0,200	0,397	-0,590	0,771	
SA	0,755	0,032	0,038	0,053	0,294	0,134	0,079	0,306	0,237	0,135	0,237	0,271	0,310	0,303	-0,236	0,079	0,507	-0,228	0,302	0,775

Nota: BN - Boicote/Negligência; CA - Componente afetivo; CC - Custo cognitivo; CE - Custo afetivo emocional; CF - Custo físico; CM - Custo afetivo moral; CN - Componente conativo; CT – Condições de trabalho; DF - Danos físicos; DP - Danos psicológicos; DS - Danos sociais; EP - Esgotamento profissional; FR - Falta de reconhecimento; JR - Julgamento da retaliação; LE - Liberdade de expressão; OT - Organização do trabalho; PR - Percepção da retaliação; RP - Realização profissional; RS - Relações socioprofissionais; SA - Sabotagem/Agressão.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nota-se na Tabela 56 que os construtos apresentam maior variância com seus indicadores em comparação às demais variáveis latentes do modelo (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009). Sendo assim, pode-se inferir que há indícios de que os construtos são diferentes e apresentam validade discriminante.

Encerrada a etapa de ajuste do modelo, na qual se confirmou a validade discriminante, inicia-se a análise do modelo estrutural. Para tanto, procedeu-se à avaliação dos coeficientes de determinação de *Pearson* (R^2), que considera a parte da variância das variáveis endógenas que é explicada pelo modelo e, de modo geral, evidenciam a qualidade do modelo ajustado. Para as Ciências Sociais, quando $R^2 \geq 2\%$, considera-se efeito pequeno; quando $R^2 \geq 13\%$, o efeito é considerado médio; e $R^2 \geq 26\%$, efeito grande (COHEN, 1988).

Tabela 57 – Coeficiente de determinação de *Pearson* (R^2)

CONSTRUTOS	R^2
Boicote/Negligência	0,411
Componente afetivo	0,048
Custo cognitivo	0,192
Custo afetivo emocional	0,158
Custo físico	0,190
Custo afetivo moral	0,173
Componente conativo	0,050
Condições de trabalho	0,000
Danos físicos	0,477
Danos psicológicos	0,274
Danos sociais	0,377
Esgotamento profissional	0,375
Falta de reconhecimento	0,514
Julgamento da retaliação	0,053
Liberdade de expressão	0,248
Organização do trabalho	0,000
Percepção da retaliação	0,191
Realização profissional	0,388
Relações socioprofissionais	0,000
Sabotagem/Agressão	0,296

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Através dos dados apresentados na Tabela 57, observa-se que os construtos boicote/negligência (41%), danos físicos (48%), danos psicológicos (27%), danos sociais (37%), esgotamento profissional (38%), falta de reconhecimento (51%), realização profissional (39%) e sabotagem/agressão (30%) são classificados como de efeito grande. Os

construtos custo cognitivo (19%), custo afetivo emocional (16%), custo físico (19%), custo afetivo moral (17%), liberdade de expressão (25%) e percepção da retaliação (19%) são considerados de efeito médio. Por sua vez, os construtos de efeito fraco são três: componente afetivo (5%), componente conativo (5%) e julgamento da retaliação (5%). Os construtos exógenos condições de trabalho, organização do trabalho e relações socioprofissionais apresentam valor do R^2 igual a zero, visto que antecedem os demais construtos do modelo estrutural.

Logo após a análise do R^2 , verificou-se por meio do teste t de *Student* se todas as correlações são significativas. Conforme Hair Jr. *et al.* (2014), são aceitáveis valores iguais ou superiores a 1,96. Ringle, Silva e Bido (2014, p. 68) explicam que “deve-se interpretar que, para os graus de liberdade elevados, valores acima de 1,96 correspondem a p-valores $\leq 0,05$ (entre -1,96 e +1,96 corresponde à probabilidade de 95% e fora desse intervalo 5%, em uma distribuição normal)”.

Tabela 58 – Valores do Teste t de Student

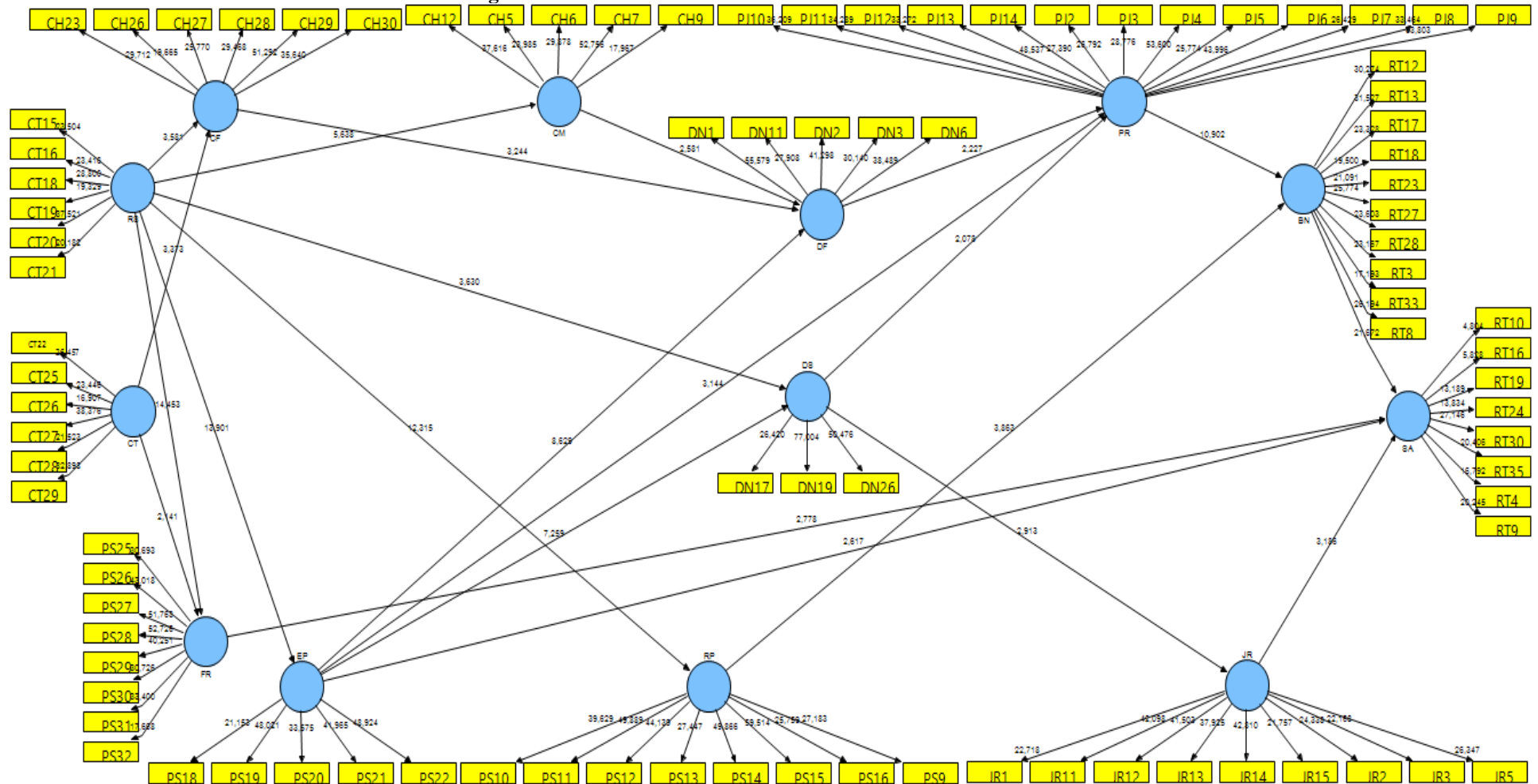
Relações causais	Teste t de Student
Condições de trabalho → Falta de reconhecimento	2,1003
Condições de trabalho → Custo físico	3,5397
Relações socioprofissionais → Custo físico	3,6552
Relações socioprofissionais → Custo afetivo moral	5,4257
Relações socioprofissionais → Danos sociais	3,6823
Relações socioprofissionais → Esgotamento profissional	14,1434
Relações socioprofissionais → Falta de reconhecimento	14,5724
Relações socioprofissionais → Realização profissional	12,3708
Custo físico → Danos físicos	3,2274
Custo afetivo moral → Danos físicos	2,5241
Esgotamento profissional → Danos físicos	8,695
Esgotamento profissional → Danos sociais	6,9908
Esgotamento profissional → Percepção da retaliação	3,1689
Esgotamento profissional → Sabotagem/Agressão	2,6835
Danos físicos → Percepção da retaliação	2,2448
Danos sociais → Julgamento da retaliação	3,0092
Danos sociais → Percepção da retaliação	2,0871
Falta de reconhecimento → Sabotagem/Agressão	2,6649
Realização profissional → Boicote/Negligência	3,9241
Percepção da retaliação → Boicote/Negligência	10,6824
Julgamento da retaliação → Sabotagem/Agressão	3,2807
Boicote/Negligência → Sabotagem/Agressão	20,8551

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Com base no resultado do teste t, validaram-se 22 relações finais (Tabela 58) que possuem significância estatística devido aos valores acima de 1,96. Verifica-se que, durante o processo, os construtos componente afetivo, componente conativo, custo cognitivo, custo afetivo emocional, danos psicológicos, organização do trabalho e liberdade de expressão não apresentaram aderência ao modelo final e foram excluídos, embora inicialmente tenham apresentado validade convergente e discriminante. A opção pela exclusão deu-se com embasamento teórico e nos preceitos estatísticos descritos por Hair Jr. *et al.* (2014).

O modelo proposto relaciona prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação, e as relações entre as variáveis latentes e variáveis observadas estão ilustradas graficamente na Figura 3. O modelo foi gerado através do módulo *bootstrapping* no SmartPLS. Observam-se também na figura os valores do teste t.

Figura 3 – Valores dos testes t de Student do modelo estrutural



Nota1: CT - Condições de trabalho; RS - Relações socioprofissionais; CF - Custo físico; CM - Custo afetivo moral; FR - Falta de reconhecimento; RP - Realização profissional; EP - Esgotamento profissional; DF - Danos físicos; DS - Danos sociais; JR - Julgamento da retaliação; PR - Percepção da retaliação; BN - Boicote/Negligência; SA - Sabotagem/Agressão.

Nota 2: Variáveis latentes (construtos) estão representadas pelos círculos azuis; variáveis observadas (indicadores/itens do questionário) representadas pelos retângulos amarelos. Setas são as relações presentes no modelo.

Fonte: Elaboração própria (2019).

Considerando apenas os 13 construtos restantes, realizou-se a análise dos outros dois indicadores para qualidade de ajuste do modelo: o Q^2 (validade preditiva) e o f^2 (tamanho do efeito ou indicador de Cohen).

O tamanho do efeito (f^2) – ou indicador de Cohen – identifica o quanto cada construto exógeno contribui para a explicação da variância do construto endógeno, isto é, o quão útil cada construto é para o ajuste do modelo. Assim, valores de 0,020 são considerados pequenos; 0,150 são médios; e 0,350, grandes (HAIR JR. *et al.*, 2014). Por sua vez, a validade preditiva (Q^2) – ou indicador de Stone-Geisser – analisa a conformidade do modelo ajustado, ou seja, o quão próximo ele está do que era esperado e, de acordo com Hair Jr. *et al.* (2014), deve ser maior do que zero ($Q^2 > 0$).

Tabela 59 – Valores dos indicadores da validade preditiva (Q^2) e do tamanho do efeito (f^2)

CONSTRUTOS	Q^2	f^2
Boicote/Negligência	0,256	0,502
Custo físico	0,102	0,474
Custo afetivo moral	0,057	0,444
Condições de trabalho	-	0,558
Danos físicos	0,287	0,495
Danos sociais	0,249	0,502
Esgotamento profissional	0,226	0,541
Falta de reconhecimento	0,328	0,600
Julgamento da retaliação	0,029	0,650
Percepção da retaliação	0,143	0,611
Realização profissional	0,239	0,635
Relações socioprofissionais	-	0,430
Sabotagem/Agressão	0,331	0,473

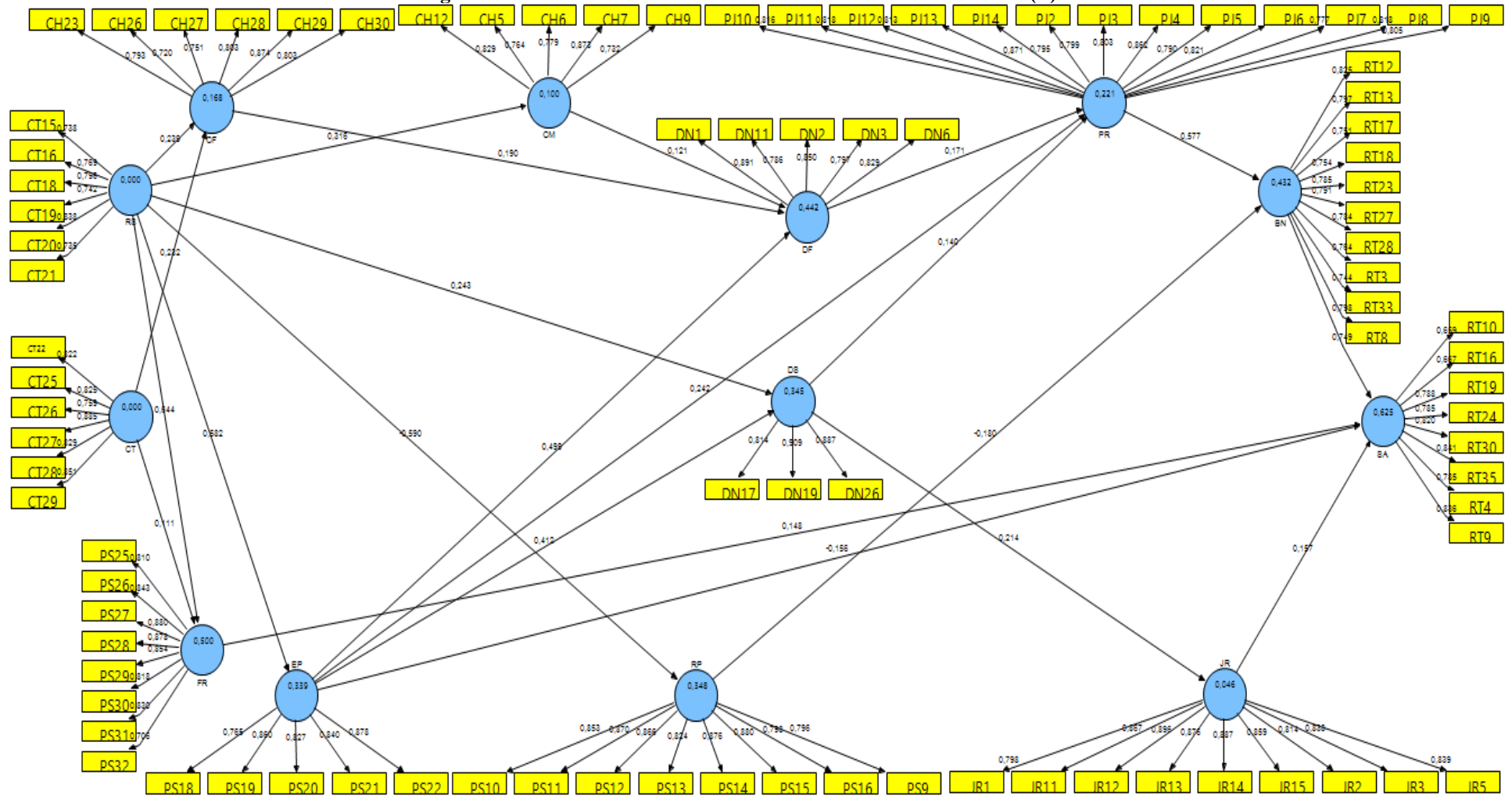
Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se que todos os construtos apresentaram valores para o Q^2 acima de zero, sendo assim adequados. Desse modo, todos os construtos contribuem para a validade preditiva do modelo, com destaque para sabotagem/agressão (0,331), falta de reconhecimento (0,328) e danos físicos (0,287) (Tabela 59).

Em se tratando do efeito de Cohen (f^2), todos os construtos apresentaram impacto elevado no modelo (Tabela 59).

Finalizada a etapa de avaliação da qualidade do ajuste do modelo, procedeu-se à interpretação dos coeficientes de caminhos (Γ). A Figura 4 apresenta o modelo estrutural final com as regressões entre os construtos.

Figura 4 – Modelo final com os valores dos coeficientes de caminhos (Γ)



Nota: CT - Condições de trabalho; RS - Relações socioprofissionais; CF - Custo físico; CM - Custo afetivo moral; FR - Falta de reconhecimento; RP - Realização profissional; EP - Esgotamento profissional; DF - Danos físicos; DS - Danos sociais; JR - Julgamento da retaliação; PR - Percepção da retaliação; BN - Boicote/Negligência; SA - Sabotagem/Agressão.

Fonte: Elaboração própria (2019).

Ressalta-se que existem valores positivos e negativos para caracterizar as relações causais (diretas ou inversas, respectivamente) entre os construtos (Figura 4). Na Tabela 60, estão expostos as relações validadas e os valores dos coeficientes de caminhos.

Tabela 60 – Valores dos coeficientes de caminhos (Γ)

Relações causais	Coeficientes de caminhos (Γ)
Condições de trabalho → Falta de reconhecimento	0,111
Condições de trabalho → Custo físico	0,282
Relações socioprofissionais → Custo físico	0,228
Relações socioprofissionais → Custo afetivo moral	0,316
Relações socioprofissionais → Danos sociais	0,243
Relações socioprofissionais → Esgotamento profissional	0,582
Relações socioprofissionais → Falta de reconhecimento	0,644
Relações socioprofissionais → Realização profissional	-0,590
Custo físico → Danos físicos	0,190
Custo afetivo moral → Danos físicos	0,121
Esgotamento profissional → Danos físicos	0,498
Esgotamento profissional → Danos sociais	0,412
Esgotamento profissional → Percepção da retaliação	0,242
Esgotamento profissional → Sabotagem/Agressão	-0,156
Danos físicos → Percepção da retaliação	0,171
Danos sociais → Julgamento da retaliação	0,214
Danos sociais → Percepção da retaliação	0,140
Falta de reconhecimento → Sabotagem/Agressão	0,148
Realização profissional → Boicote/Negligência	-0,180
Percepção da retaliação → Boicote/Negligência	0,577
Julgamento da retaliação → Sabotagem/Agressão	0,157
Boicote/Negligência → Sabotagem/Agressão	0,749

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A construção do modelo foi conduzida de forma exploratória, verificando as possíveis relações entre prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e retaliação. Buscou-se identificar associações estatisticamente significativas entre custo humano no trabalho, danos relacionados ao trabalho, contexto de trabalho, prazer, sofrimento conduzindo às atitudes retaliatórias e retaliação de fato, na perspectiva dos jovens trabalhadores.

O diagrama de caminhos apresenta as relações estatisticamente significativas. Com base nos caminhos obtidos, pode-se inferir que:

- 1) A dimensão condições de trabalho é diretamente proporcional à percepção dos custos físicos, ou seja, aumentando a percepção negativa sobre as condições de trabalho em 1, a percepção dos custos físicos aumenta 28,2%;
- 2) A dimensão condições de trabalho também é diretamente proporcional à falta de reconhecimento, logo, o aumento da percepção negativa sobre as condições de trabalho em 1 aumenta em 11,1% a percepção da falta de reconhecimento;
- 3) As relações socioprofissionais são diretamente proporcionais aos custos físicos, ou seja, o aumento em 1 das relações socioprofissionais leva ao aumento em 22,8% dos custos físicos;
- 4) As relações socioprofissionais são diretamente proporcionais ao aumento do custo afetivo moral, ou seja, quando as relações socioprofissionais aumentam em 1, o custo afetivo moral aumenta em 31,6%;
- 5) As relações socioprofissionais são diretamente proporcionais também aos danos sociais, de forma que o aumento em 1 das relações socioprofissionais leva ao aumento de 24,3% dos danos sociais;
- 6) As relações socioprofissionais são diretamente proporcionais ao esgotamento profissional, ou seja, aumentando as relações socioprofissionais em 1, aumenta o esgotamento profissional em 58,2%;
- 7) As relações socioprofissionais são diretamente proporcionais à falta de reconhecimento, ou seja, aumentando as relações socioprofissionais em 1, aumenta a falta de reconhecimento em 64,4%;
- 8) As relações socioprofissionais são inversamente proporcionais à realização profissional, logo quando as relações socioprofissionais aumentam em 1, a realização profissional diminui em 59%;
- 9) A percepção dos custos físicos é diretamente proporcional à percepção dos danos físicos, logo, aumentando em 1 a percepção dos danos físicos, a percepção dos danos físicos aumenta 19%;
- 10) A percepção do custo afetivo moral é diretamente proporcional à percepção dos danos físicos, ou seja, aumentando a percepção do custo afetivo moral em 1, a percepção dos danos físicos aumenta 12,1%;
- 11) O esgotamento profissional é diretamente proporcional aos danos físicos, ou seja, o aumento em 1 do esgotamento profissional leva ao aumento em 49,8% dos danos físicos;

- 12) O esgotamento profissional é diretamente proporcional também aos danos sociais, de modo que, quando o esgotamento profissional aumenta em 1, os danos sociais aumentam em 41,2%;
- 13) O esgotamento profissional é diretamente proporcional à percepção da retaliação, ou seja, o aumento em 1 do esgotamento profissional leva ao aumento em 24,2% da percepção da retaliação;
- 14) O esgotamento profissional é inversamente proporcional à sabotagem/agressão, logo, aumentando o esgotamento profissional em 1, a sabotagem/agressão diminui em 15,6%;
- 15) A percepção dos danos físicos é diretamente proporcional à percepção da retaliação, ou seja, aumentando a percepção dos danos físicos em 1, aumenta em 17,1% a percepção da retaliação;
- 16) A percepção dos danos sociais é diretamente proporcional ao julgamento da retaliação, de modo que, quando a percepção dos danos sociais aumenta em 1, o julgamento da retaliação aumenta em 21,4%;
- 17) Os danos sociais também são diretamente proporcionais à percepção da retaliação, sendo assim, quando os danos sociais aumentam em 1, a percepção da retaliação aumenta em 14%;
- 18) A falta de reconhecimento é diretamente proporcional à sabotagem/agressão, ou seja, quando a falta de reconhecimento aumenta em 1, a sabotagem/agressão aumenta em 14,8%;
- 19) A realização profissional é inversamente proporcional ao boicote/negligência, de forma que o aumento em 1 da realização profissional diminui em 18% a retaliação como boicote/negligência;
- 20) A percepção da retaliação é diretamente proporcional ao boicote/negligência. À medida que a percepção da retaliação aumenta em 1, a retaliação como boicote/negligência aumenta em 57,7%;
- 21) O julgamento da retaliação é diretamente proporcional à sabotagem/agressão. À medida que o julgamento da retaliação aumenta em 1, a sabotagem/agressão aumenta em 15,7%;
- 22) A retaliação como boicote/negligência é diretamente proporcional à retaliação como sabotagem/agressão, de modo que, aumentando o boicote/negligência em 1, a sabotagem/agressão aumenta em 74,9%.

Finaliza-se, assim, a descrição da parte quantitativa da apresentação de dados da pesquisa. A próxima seção compreenderá a parte qualitativa e suas conexões com a parte quantitativa.

4.2 Parte qualitativa da pesquisa

A segunda parte da apresentação e análise dos dados trata dos dados qualitativos da pesquisa. Primeiramente, tem-se uma breve caracterização do perfil sociodemográfico dos jovens entrevistados, seguida pelas análises de acordo com as relações causais entre os construtos validados na etapa quantitativa.

4.2.1 Discussão da análise qualitativa

Nessa etapa, foram entrevistados 21 jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG), os quais foram identificados em ordem de realização da entrevista pela sigla E1, E2, E3, E4 e assim sucessivamente até o E21. O uso da sigla adveio do acordo de sigilo entre as partes firmado através da assinatura do termo de consentimento para esta pesquisa.

No tocante aos dados sociodemográficos, verifica-se que dezesseis deles são do sexo feminino e os outros cinco do sexo masculino; em se tratando da faixa etária, dez deles têm 18 anos, quatro deles têm 19 anos, três têm 20 anos e quatro deles têm idade de 21 anos ou mais.

A maioria dos entrevistados declarou estado civil solteiro (19 deles), apenas um é casado e um não respondeu. Sobre a escolaridade, onze entrevistados possuem ensino médio completo (11 deles), quatro com ensino superior completo, três possuem ensino médio incompleto, um deles possui ensino fundamental incompleto, outro com ensino superior incompleto e um não respondeu.

O resultado da cor da pele dos entrevistados foi o seguinte: sete deles identificaram-se como brancos; seis, pardos; cinco, morenos; e três, pretos.

Em relação ao tempo de trabalho na organização, a maior parte dos jovens têm menos de 6 meses (11 deles), seguidos daqueles que têm de 6 meses a 1 ano (7 deles), entre 1 e 2 anos (2 deles) e um deles optou por não responder. Os ramos de atuação das empresas em que os jovens trabalham foram: cinco deles em serviços/administração pública, três no comércio, três na indústria, dois em bancos/finanças, dois em hotelaria/restaurante, dois no setor de saúde, dois em outros, um em transporte/comunicação e um não respondeu.

Em suma, os entrevistados são jovens em sua maioria do sexo feminino (16 deles), na faixa etária entre 18 e 19 anos de idade (14 deles), de estado civil solteiro (19 deles) e estão há menos de 6 meses na empresa atual (11 deles).

Para análise do conteúdo das entrevistas, optou-se por seguir as relações evidenciadas na modelagem de equações estruturais, bem como os treze construtos que permaneceram nessa etapa.

Inicia-se, portanto, a análise pela dimensão relações socioprofissionais que se encontra em cinco relações diretamente proporcionais com as seguintes dimensões: custo físico, custo afetivo moral, danos sociais, esgotamento profissional e falta de reconhecimento, ou seja, um aumento na percepção das relações socioprofissionais aumenta a percepção dessas dimensões pelos jovens trabalhadores. Já a relação inversamente proporcional foi observada entre relações socioprofissionais e realização profissional, de modo que o aumento da percepção das relações socioprofissionais diminui a realização profissional dos jovens abordados.

Salienta-se que os itens do questionário referentes às relações socioprofissionais retratam aspectos negativos a serem avaliados como 1 = nunca e 5 = sempre, e alguns exemplos são: i) A autonomia é inexistente; ii) Os funcionários são excluídos das decisões; iii) Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados, entre outras (Anexo I). Desse modo, seu aumento significa maiores dificuldades de relacionamento e comunicação com chefe e colegas de trabalho.

Com base nas entrevistas, evidenciou-se que as relações socioprofissionais estabelecidas pelos jovens em seus respectivos ambientes de trabalho são positivas e valorizadas pela maioria deles. Nesse sentido, pode-se inferir que o aumento dos problemas nas relações profissionais seria visto de forma negativa e os levaria à diminuição da realização profissional e ao aumento das percepções nas dimensões já mencionadas (custo físico, custo afetivo moral, danos sociais, esgotamento profissional e falta de reconhecimento) que intrinsecamente possuem aspectos negativos relacionados a custos, danos e duas dimensões do construto sofrimento. A maioria dos entrevistados relata ter boa comunicação com chefe e colegas (E5, E14, E18) e ter liberdade para dar opinião (E1, E3). Quatorze entrevistados relatam receber apoio e reconhecimento (E11, E19), cinco afirmam que não os recebem (E6, E9, E10) e um recebe “mais ou menos” tal suporte (E3).

E5: É bastante, isso é até bastante sim, eu achei que seria mais sério, tem hora que todo mundo tá focado ali no que tá fazendo, mas, quando não é bem descontraído, dá pra conversar sobre outras coisas, não tem aquela pressão, "ai, trabalho chato", lá não tem isso.

E14: É, lá tem, no meu setor, tem o gestor, mais três contratados que é do hospital mesmo e mais três jovens aprendizes. Eu consigo me comunicar muito bem com

todos eles, até hoje eu acho que não teve nada... Que eu... Precisassem que eles não me ajudassem. Mas a comunicação de todos nós é muito boa.

E18: A comunicação lá é ótima. Mesmo igual, por exemplo, eu na parte de aprendiz, mas eles tratam como se fosse funcionário de igual para igual.

E1: Liberdade sim, mas na maioria das vezes a gente prefere ficar na nossa. Não por todo mundo, sempre tem um ou outro que é melhor ficar quieto, mas a gente sempre tem sim liberdade para a gente às vezes falar o que tá incomodando, para dar uma opinião o que for melhor para a empresa, a gente tem sim liberdade.

E3: Tem muita liberdade. Sempre pergunta, tá sempre aberto a escutar todo mundo lá.

E11: Sim, sim, elas dão um feedback sempre, eu tenho sempre reunião com elas semanalmente, eu fico na frente delas, mas elas sempre tem a reunião mesmo que só nós 2, aí ela dá o feedback sempre e eu também dou o feedback pra ela que ela também acha importante, mas é sempre uma comunicação sempre tranquila.

E19: Do meu gestor, sim. Eu sempre mostro para ele o que eu fiz, o que eu deixei de fazer, se eu tenho alguma dificuldade, eu chego perto dele e ele senta comigo, me explica direitinho e ele agradece. Por mais que eu não tenha feito muita coisa, ele me agradece, “ah, obrigada pelo dia, você me ajudou muito”. Entendeu? Ele me agradece sempre.

E6: (Som de negação). Eles não reconhecem nada que um jovem aprendiz faz. Nada. Apesar que o [outro jovem aprendiz]... Eles tratam as pessoas muito com diferença, como ele fica no RH e ele tem mais afinidade com as pessoas do RH, aí o menino ele pode fazer tudo de errado, tudo, tudo de errado que pra eles tá certo, aí quando ele, quando chega minha vez, eles nunca reconhecem o que eu faço, sabe, aí eu fico morrendo de raiva.

E9: Ah não nem, não adianta nada, eu faço nada é igual eu correr, eu posso dar o meu esforço total porque eu nunca vou subir de cargo durante um ano e três meses, e ser contratado pela empresa lá é um trabalho escravo, né, domingo a domingo.

E10: Jovem aprendiz não, não tem.

E3: Mais ou menos porque muita gente trabalha lá também e tenho até medo no final do contrato de não ser contratada porque lá é muito pequeno e não tem espaço.

O fato de que a maioria considera satisfatórias as relações com chefe e colegas de trabalho é corroborada por Anchieta *et al.* (2011), pois, ao analisarem a dimensão relações profissionais, observaram que somente os mais jovens participantes do estudo (com idade inferior a 28 anos) em sua maioria, as consideraram como satisfatórias.

A falta de reconhecimento evidenciada nas falas de alguns entrevistados acontece principalmente devido ao fato de ocuparem o cargo de jovem aprendiz. Para os mais jovens, a busca por reconhecimento é vista como forma de se manterem e solidificarem na profissão

(MARTINS; HONÓRIO, 2014), e, no caso, os jovens aprendizes abordados almejam, além do reconhecimento, uma possível contratação efetiva pela empresa na qual atuam.

Outras duas relações observadas envolveram a condição de trabalho diretamente proporcional ao custo físico e à falta de reconhecimento. Pode-se inferir que, quanto maior a percepção de que as condições de trabalho são ruins, o custo físico e a percepção de falta de reconhecimento dos jovens trabalhadores aumentam. O custo físico e o afetivo moral, por sua vez, relacionaram-se positivamente aos danos físicos, indicando que tais riscos redundam, de fato, em danos percebidos pelos entrevistados.

Quando o ambiente de trabalho possui condições de trabalho desfavoráveis, é possível que os custos físicos se elevem. Da mesma forma, o custo físico constante conduz os indivíduos ao adoecimento, que são os danos físicos propriamente ditos. Já o custo afetivo moral e os danos físicos podem estar relacionados devido ao exposto pelos jovens nas entrevistas acerca de sofrerem excessivamente com sentimentos ruins causa dores de cabeça, gastrite nervosa, entre outras patologias. As condições de trabalho ruins também podem potencializar aspectos negativos e insatisfação, gerando maior percepção de falta de reconhecimento.

Os resultados das entrevistas demonstram que quinze entrevistados consideram a condição de trabalho como ótima/confortável (E1, E2). No entanto, apenas quatro jovens afirmaram não ter nenhum custo físico; os demais relataram diversos tipos, tais como: ficar muito sentado (E5, E6), carregar peso (E4, E7) e ficar muito em pé (E8). O custo afetivo moral na percepção dos entrevistados engloba o fato de dever estar sempre sorrindo (E17), ter sentimentos ruins (E9), lidar com fofoca (E16). Nove entrevistados não relataram nenhum tipo de custo emocional.

E1: São ótimas, isso são ótimos, nada a reclamar, realmente é um ambiente bem tranquilo. Como eu fico na área administrativa, a cadeira é bem confortável, computador, super tranquilo, super confortável.

E2: [...] Ah o ambiente é bom, tipo, é bem espaçoso, é... Eles deixaram um ambiente tipo com tudo mais próximo de nós funcionários, não tem que ficar levantando e tudo, a estrutura é ótima, eles têm muito cuidado mesmo [...].

E5: Ah, eu fico o tempo todo que eu tô lá sentada, acho que é só isso mesmo porque não tem nada, além disso, é só ficar sentada o tempo todo que eu tô lá.

E6: Tem que ficar sentada, mas tem vez que ele manda a gente subir escada toda hora aí meu joelho começa a doer porque eu tenho problema no joelho, eu fico demorando um tempão pra mim chegar lá em cima porque a escada é muito grande.

E4: Risco, eu acho é na hora que tá descarregando os aviões, né porque pode ter aquelas cargas mais pesadas ou o jeito, a maneira de pegar, maneira, né, eu acho isso.

E7: É sim, carregar às vezes peso, aí esses são os riscos porque, tipo assim, pra ficar nas áreas quente ou fria, tem todo EPI, mas questão de físico é puxado, no caso tem que carregar alguns pesos.

E8: No meu serviço eu fico o tempo todo em pé, né eu fico ali na no hall de entrada da agência o tempo todo em pé e a minha agência é de dois andares então eu subo muita escada, é cansativo pra mim, mas...

E17: Sim. Tem que estar com sorriso no rosto independentemente... Do que você passa, na sua vida pessoal. [...] Tipo, se você vai com a cara fechada, aí eles falam “dá um sorriso, descruza o braço” e tal.

E9: É muito às vezes, muito sentimento ruim, né porque todo mundo ficasse pensando assim e você não pode fazer nada você fica tipo muito abalada, porque não adianta cê falar nada, parece que ninguém vai te escutar. Você não tem reconhecimento nenhum.

E16: Tem muita fofoca. [...] É muita fofoca, mas tipo assim, a turma da manhã tem uma fofoca, a turma da tarde tem outra, aí vai indo.

Cabe aprofundar no efeito pernicioso que os custos físicos trazem aos jovens trabalhadores, pois apenas quatro deles não observam nenhum tipo de custo físico.

Os danos físicos que foram citados anteriormente juntamente com os danos sociais são os primeiros fatores a serem analisados que se relacionaram às atitudes retaliatórias. Os danos físicos apresentaram relação diretamente proporcional com a percepção da retaliação. Os danos sociais relacionaram-se positivamente ao julgamento e à percepção da retaliação.

Os danos físicos tratam das doenças (ou problemas) que os indivíduos desenvolvem em decorrência das atividades laborais. Um aumento nesses danos pode causar instabilidade nos jovens trabalhadores de forma que a retaliação seja percebida mais facilmente pelos mesmos. Já os danos sociais são os conflitos e as dificuldades para lidar com seu círculo de convivência social que surgem como consequência do trabalho. Aspectos como dificuldades e insensibilidade para lidar com os colegas, agressividade e irritabilidade podem aumentar a percepção e, sobretudo, o julgamento da retaliação, por tratarem de sentimentos negativos.

Alguns dos danos físicos citados pelos entrevistados foram: dor de cabeça (E1, E9, E15, E21), visão cansada (E2), dor nas costas (E9, E21), dor nas pernas (E8, E9, E16) e gastrite nervosa (E19). Apenas quatro jovens entrevistados não relataram qualquer tipo de problema. Já os danos sociais foram, por exemplo, não ter vontade de conversar com outras pessoas (E9) e

descontar o estresse em familiares (E15). A maioria dos entrevistados (quatorze deles) não relatou quaisquer problemas sociais.

E1: Assim, dor de cabeça, às vezes eu tenho bastante porque lá é muito barulho [...].

E2: Eu tenho muita câimbra nas mãos e eu fico muito tempo no computador, é... Em questão de visão assim, é cansaço.

E8: Não, só dor na perna, tipo minhas pernas ficam doloridas, tem dia tipo, dia muito movimentado na agência, eu tenho que subir e descer muito as escadas, elas ficam doloridas, mas é só nesses dias também.

E9: Dor de cabeça, dor nas costas, dor na perna, dor no calcanhar, eu tenho um problema um pouco de problema nas pernas, não posso ficar muito tempo em pé por causa da circulação, minhas pernas incham, o calcanhar dói bastante.

E15: Dor de cabeça! Eu sinto muita.

E16: Dá [dor nas pernas], em questão de ficar em pé. Em questão do ar condicionado também. Eu já passei mal.

E19: Com gastrite. E dor de cabeça demais, demais, demais. E ontem foi assim, terrível.

E21: Ai, às vezes me causa um pouco de dor nas costas. Só. Dor de cabeça, assim, é normal. Que todo mundo sente.

E9: A gente conversou, nós, os que estamos meio revoltados com tudo que tá acontecendo, a gente conversou e falou realmente, a gente sai de lá às vezes, a gente não quer conversar com outras pessoas que fica, tipo assim, ai, cala a boca, para de falar e que qualquer coisinha te irrita fora e você tá sempre estressado, porque o ambiente que cê trabalha acaba ficando estressante então cê sai, cê acha que todo mundo vai te estressar também.

E15: Tipo, se eu estou estressada com alguma coisa e eu não estou a fim de conversar, eu quero ficar no meu canto, se alguém vem me atazanar, eu acabo descontando. Eu tenho que trabalhar isso, porque não é uma coisa muito legal (risos).

A dimensão esgotamento profissional relacionada ao sofrimento esteve presente em três relações diretamente proporcionais, quais sejam: com os danos físicos, danos sociais e percepção da retaliação. Tal dimensão apresentou também uma relação inversamente proporcional com a retaliação sabotagem/agressão.

A outra dimensão relacionada ao sofrimento, que é a falta de reconhecimento, apresentou uma única relação diretamente proporcional à retaliação sabotagem/agressão.

O esgotamento profissional engloba aspectos como estresse, medo, frustração, entre outros. Isso pode explicar o fato de o aumento desse esgotamento gerar maiores problemas de

adoecimento físico devido à sobrecarga de sentimentos negativos e de lidar com as pessoas fora do ambiente de trabalho, como amigos e familiares. Além disso, o aumento da percepção da retaliação também se relaciona ao esgotamento profissional possivelmente pelo desgaste que o jovem trabalhador sente o deixa mais propenso a perceber situações negativas como injustiça e conseqüentemente retaliação. Por último, a relação inversa com a sabotagem/agressão pode ser interpretada como uma apatia que jovem trabalhador esgotado profissionalmente desenvolve a ponto de sequer apresentar comportamentos agressivos e flagrantes de retaliação.

Por outro lado, a falta de reconhecimento aumenta a propensão de o jovem trabalhador retaliar na forma de sabotagem/agressão. Pode-se inferir que tal dimensão possui traços de injustiça devido ao não reconhecimento do esforço e desempenho do indivíduo, bem como sentimentos de inutilidade e desvalorização. Situações que envolvem percepção de injustiça podem levar aos comportamentos efetivos de retaliação como sabotagem/agressão.

Os resultados das entrevistas mostram quais fontes de sofrimento no trabalho são percebidas pelos jovens trabalhadores. Apenas quatro entrevistados afirmam não vivenciar nenhum tipo de sofrimento no trabalho. Os demais citaram aspectos como: tratamento diferente por ser jovem aprendiz (E1), sentimento de inutilidade (E6), xingamentos dos clientes (E3, E8), pressão psicológica (E9) e falta de reconhecimento (E17).

E1: É só isso mesmo de às vezes a pessoa agir de uma forma que te desagrada muito e por você ser um jovem aprendiz, porque, querendo ou não, a gente não é considerado um funcionário, as pessoas acham que podem tratar a gente da forma que quer, isso é uma coisa que mexeu muito comigo e tanto que, quando eu procurei o ESPRO eu tava no nível extremo de estresse [...].

E3: Mal-estar lá onde que a gente trabalha, acho que não, mas, quando a gente recebe uma ligação e a pessoa começa a te xingar por um erro que não é seu é de outro setor que vem o erro, aí acaba sendo um pouco chato.

E6: O tempo não passa, nada passa quando você não faz nada. É muito chato, né, querendo ou não é um mal-estar.

E8: Principalmente quando o cliente grita com você e não é sua culpa, tipo o cliente fica nervoso com a situação, tudo bem você tá lidando com um lado super delicado da vida, vida financeira dele, dinheiro dele, então às vezes ele tá esperando muito tempo na fila, só que não sou eu que controlo o tempo de fila [...] o cliente chega super nervoso gritando com você e geralmente grita comigo, e eu não posso fazer nada, isso me incomoda, sabe.

E9: Sofrimento? Tipo, quase tudo, né, pressão tipo assim, aí é muito ruim quando cê sabe que uma pessoa é menor que você, é, tá no mesmo patamar seu e ainda assim ela quer mandar em você é muito assim, você fica assim não, para, não precisa disso. É muito chato, e a pressão psicológica também é muito alta.

E17: [...] Eu acho que, tipo, é você crescer lá, sabe? Você estar dando seu melhor, assim, isso me deixa muito desconfortável. Você estar dando seu melhor, assim, e ninguém te reconhecer. Tipo, você organiza demais suas coisas e, tipo, chegar lá e... E ainda falar “ou, tem uma coisa ali errada”. Nunca está satisfeito, sempre tem do que reclamar.

O resultado quantitativo da falta de reconhecimento relacionada à retaliação sabotagem/agressão aproxima-se do relato do E17, no qual é nítida a insatisfação em relação a esse aspecto. Acredita-se que a falta de reconhecimento é vista como injustiça perante o esforço dispendido em prol da organização. Conforme Mendonça e Mendes (2005), a injustiça gera sofrimento, e, de certo modo, o sofrimento atua como mediador para os comportamentos retaliatórios.

Por outro lado, a realização profissional que é uma dimensão relacionada ao prazer associou-se de forma inversa ao boicote/negligência. Ou seja, quanto maior a realização do jovem no trabalho, menor possibilidade de apresentar comportamento retaliatório, principalmente em forma de sabotagem/agressão que se trata dos atos agressivos e explícitos. Pode-se inferir que o indivíduo realizado em seu trabalho possui menor propensão a retaliar.

Nesse sentido, a maioria dos entrevistados considera como fonte de prazer no trabalho o relacionamento com os colegas (E3, E15, E21). Alguns outros aspectos levantados foram: a boa reputação da empresa (E5), salário (E9), conforto (E11), bom relacionamento com os clientes (E9, E19).

E3: O pessoal que trabalha lá, eu gosto bastante de todo mundo, é... O meu setor ele é bastante tranquilo às vezes, eu gosto muito de trabalhar lá.

E5: Oh, eu gostei de ter começado lá principalmente por causa que a empresa tem um nome né, é muito boa, pra mim ter começado por ali, eu sei que aquilo no futuro vai me fazer colher coisas boas.

E9: O salário, assim você recebe né (risos), pelo menos isso. Eu gosto muito da parte de tá com o cliente, a única coisa que eu gosto de lá é isso, até quando eles me tiram como atendente, eu acho ruim, eu falo, porque o que eu gosto é de tá com o cliente, frente a frente com o cliente.

E11: Tudo, tudo. Lá é outro mundo, já viu Marte? Marte parece tipo chato, mas você vê Saturno com aqueles anéis maravilhosos, é Saturno, Júpiter, sei lá. É tipo aquilo véi, é maravilhoso, é outro mundo, outro mundo. Desde a comida, lá tem tipo tenda pra você dormir, tem uns quatinhos lá, tem como que chama, rede... Lá é sinistro.

E15: As pessoas com que eu trabalho. Eu gosto bastante. E o... É, tipo assim, eles focam bastante no funcionário, sabe? Igual, lá tem grêmio, eles estão montando um novo que vai colocar totó, sinuca... tem essas coisas.

E19: É realmente lidar com o cliente, tentar ali resolver o problema dele. Ele está com algum problema, eu vou, sento, converso com ele, tento achar a melhor forma de ajudar. Eu me coloco no lugar da pessoa, para ter o problema resolvido.

E21: Ai, porque lá eu me apeguei muito às pessoas que trabalham lá. E elas também se apegaram muito a mim.

Cabe ressaltar a fala do E11 que trabalha em uma empresa de tecnologia avançada. Ele faz uma alusão da empresa a “outro planeta”, algo totalmente diferenciado em um sentido positivo e é o único a definir como fonte de prazer o ambiente em si e as condições fornecidas pela empresa e não as relações sociais (colegas, clientes) que o trabalho proporciona. Esse resultado corrobora os achados de Barbosa e Paiva (2018), em cuja pesquisa a maioria dos jovens entrevistados citou como fontes de prazer os aspectos ligados às interações sociais e profissionais desenvolvidas.

Por fim, as três últimas relações analisadas tratam das atitudes retaliatórias e retaliação, sendo todas diretamente proporcionais.

Observou-se que o aumento na percepção da retaliação gera mais comportamentos de boicote/negligência. Os jovens trabalhadores, quando percebem a retaliação, provavelmente sentem-se mais à vontade para também emitirem tais comportamentos, se julgarem necessário. Acredita-se que comportamentos de boicote/negligência sejam mais comuns por se tratarem de atos sutis. Ademais, quanto mais os jovens julgam como justos comportamentos retaliatórios em reação à percepção de injustiça, mais comportamentos retaliatórios de sabotagem/agressão acontecem, ou seja, atos explícitos de retaliação. O fechamento do modelo exploratório foi demonstrado na relação de aumento do boicote/negligência diretamente proporcional à sabotagem/agressão. Uma vez indignados com a injustiça, os jovens podem apresentar comportamentos sutis de retaliação, no entanto, com o passar o tempo, a situação pode se agravar, conduzindo-os à retaliação explícita e/ou agressiva.

Os entrevistados relataram alguns comportamentos sutis de retaliação como atrasos sem justificativa (E14, E17), não cumprimento de normas (E9), roubo (E6), fazer “corpo mole” (E4, E7). Nenhum comportamento explícito ou mais agressivo foi citado.

E4: Ah, tem uns e outros lá que enrolam, mas é coisa normal, né.

E6: Tem que ter respeito, né, tem que ter respeito com o próximo, gostando ou não, cê tem que respeitar ele. Não pode roubar nada daquela empresa, isso aí eu não admitia de jeito nenhum. E ter caráter porque se você fizer alguma coisa você tem que admitir não jogar pro próximo. E lá acontece [essas coisas].

E7: Ah, algumas pessoas fazem uma pirracinha pra às vezes pra fazer algo do tipo, tipo igual tem quiosque é shopping, muita gente não gosta de descer pro quiosque pra ficar lá sozinho, aí tem gente que implica, ah, eu não quero ir, não quero ir. Fica enrolando pra descer, às vezes faz o serviço mal feito.

E9: Todo mundo tem que cumprir, mas o pessoal às vezes dá uma meio que, sabe que acaba que fica cansativo, não é nem cansativo, é que tipo assim tem uma norma, tem a norma padrão, mas nem todo mundo respeita a norma padrão, nem mesmo às vezes o gerente porque as normas é muito desperdício de alimento.

E14: Ah, tem uns meninos lá do outro setor lá que... Eles chegam muito atrasado. Mas tipo, não é do meu setor não. Um jovem aprendiz até foi demitido esse tempo atrás, por causa que ele faltava muito, chegava sempre atrasado. Aí ele acabou sendo desligado.

E17: [Faltam] Sim. Muito. Olha, para ser sincera eu acredito que seja de propósito porque eu já vi muito, tipo, o gerente não sabe, né, porque isso é conversa entre os funcionários, aí tipo, às vezes é até para fazer entrevista para outro emprego... Fala que foi no médico e tal.

Considerando que a percepção de injustiça é um antecedente da retaliação, sete entrevistados afirmam presenciar situações injustas e se sentirem mal (E1, E5). No entanto, somente três já tiveram vontade de retaliar (E1, E6, E9), mas nenhum declarou ter retaliado de alguma forma. Apenas um entrevistado afirma já ter visto algum colega retaliando de fato (E17).

E1: Todos os dias. O tempo todo que tô lá, o tempo todo vejo essa pessoa mentindo, fazendo coisas, é, chega uma pessoa da produção, dá as costas, ela começa a falar mal, até pra própria chefe inventa história, inventa mentira, causa sempre picuinha, sempre conversa fiada, é uma coisa que eu odeio.

E5: Não, lá assim... Na verdade não é questão de ser injusto, mas lá tem muitos, muita gente principalmente na parte dos homens, alguns tão ali são gerentes sêniores e acham que são melhores que o outro, e acabam te tratando às vezes, o modo dele é te tratar com grosseria, e isso eu acho injusto, mesmo ele tendo maior cargo ali dentro, ele tinha que dar o exemplo e não te tratar com grosseria, às vezes você vai lá levar um papel para ele assinar, ele nem lê e assina no lugar errado e, se você fala, ele ainda te xinga, te dá uma resposta ruim porque ele assinou no lugar errado e você tá corrigindo ele.

E17: Já, também, igual... Já vi tipo, funcionários lá trabalhando muito, muito mesmo e outros que chegaram no mesmo horário indo embora mais cedo. Igual eu estava falando, porque sempre tem um “preferidinho” do gerente, né? Aí já vi isso e acho muita injustiça.

E1: Dá, dá sim, não na maldade, não querendo me sair, mas mostrar pra ela que o que ela tá fazendo tá errado. Porque ela faz querendo ou não nas costas da chefia, ela não faz na frente da chefia, então assim eu queria sim chegar um dia e falar, olha, você tá ciente do que ela tá fazendo? Tá ciente que essa empresa tá afundando? Querendo ou não porque a empresa tá falindo, no fundo, no fundo a empresa tá

falindo. Você tá ciente que isso tá acontecendo talvez por causa dela? A forma que ela tá administrando isso aqui? E isso é uma coisa que eu ainda vou fazer.

E6: Não, se eu for colocar tudo em prática o que eu penso... Ou eu saio de lá presa ou eles me mandam embora. Tenho coragem minha filha, mas eu controlo minhas emoções.

E9: Ah, assim vontade às vezes a gente tem vontade de sentar e virar falar assim eu não vou fazer nada até resolver o meu problema, mas aí tipo assim é errado né. A partir do momento que você para de cumprir ali com o que eles tão te mandando meio que você perde seus direitos né.

E17: Sim. Sim. É... também tem outro caso, tem vários casos lá. Que, tipo, a gente batalhou demais para bater as metas da loja e só o gerente recebeu. E... aí, tipo, eu já vi as meninas falar assim, “ah, eu não vou... o meu caixa não vai passar de cinquenta reais. Vou falar que aqui está fechado”. E tal. Aí eu acho que tem muito isso. Eles são muito vingativos.

Os jovens percebem a injustiça, alguns sentem vontade de emitir comportamentos contra a organização, mas não têm coragem de retaliar efetivamente. Isso aponta que a percepção de injustiça por si só não é suficiente para levar os jovens à retaliação. Provavelmente outros sentidos e significados permeiam essa relação.

Diante desses achados, seguem-se as considerações finais desta pesquisa que foram traçadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa desta dissertação teve como objetivo geral analisar qual a influência do prazer e sofrimento nas atitudes retaliatórias e na retaliação efetiva dos jovens trabalhadores assistidos pela Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG).

Realizaram-se a descrição e análise das relações entre as vivências de prazer, sofrimento, atitudes retaliatórias e comportamentos efetivos de retaliação no trabalho dos jovens trabalhadores abordados, baseando-se principalmente nas referências conceituais que pautam o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) de Mendes e Ferreira (2007), a Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação Organizacional (EPJR) e a Medida de Atitude em Relação à Retaliação Organizacional (MARO) de Mendonça (2008), e a escala de estratégias de enfrentamento desenvolvida por Ferreira (2018).

No tocante aos aspectos metodológicos, foi conduzida uma pesquisa de natureza descritivo-explicativa e abordagens quantitativa e qualitativa. O desenvolvimento da pesquisa deu-se nos moldes de estudo de caso. A coleta de dados foi feita através de questionários e entrevistas semiestruturadas. Para os dados quantitativos, foi empregada a análise estatística uni e multivariada, e, para os dados provenientes das entrevistas, utilizou-se análise de conteúdo.

Em se tratando do primeiro objetivo específico definido, de descrever as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG), os resultados obtidos para as escalas do ITRA demonstraram que as condições de trabalho e as relações socioprofissionais são consideradas satisfatórias pelos jovens, o que se comprovou através das entrevistas. Já a organização do trabalho foi considerada crítica, revelando que os jovens sofrem com o ritmo de trabalho excessivo, pressões e cobranças constantes durante a realização das suas atividades. Os custos cognitivos revelaram-se críticos a satisfatórios, os custos físicos foram mais críticos a graves, possivelmente devido às atividades repetitivas e operacionais que os jovens geralmente desenvolvem, e os custos afetivos (moral e emocional) foram satisfatórios.

Já em relação às vivências de prazer, a realização profissional revelou-se mediana assim como a liberdade de expressão. Por outro lado, a falta de reconhecimento e o esgotamento profissional foram baixos, revelando um aspecto positivo à saúde psíquica dos jovens trabalhadores pesquisados, possivelmente pelo fato de que para eles a oportunidade como jovem aprendiz é uma grande fonte de realização e satisfação, e, durante as entrevistas, alguns

demonstraram certo deslumbre por trabalhar em empresas reconhecidas e de boa reputação no mercado, algo que para realidade em que vivem é de suma importância. Nessa mesma linha, os danos psicológicos, físicos e sociais que revelam aspectos de adoecimento foram considerados baixos.

O segundo objetivo específico de pesquisa foi descrever as atitudes retaliatórias e comportamentos de retaliação dos jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO de Belo Horizonte (MG). Os resultados demonstraram, através da escala MARO, que os jovens são indecisos quanto a indignar-se ou não com a injustiça no ambiente de trabalho, mas apresentam propensão a retaliar frente à situação injusta. Eles não percebem a retaliação e julgam tais comportamentos como muito injustos. A retaliação efetiva, tanto em caráter de boicote/negligência e sabotagem/agressão, é pouco frequente, o que vai de encontro ao relatado nas entrevistas, nas quais apenas três dos 21 jovens abordados admitiram a vontade de retaliar em algum momento e todos afirmam que nunca retaliaram de fato.

O terceiro e último objetivo de pesquisa, de identificar e analisar possíveis relações de causalidade observadas entre os construtos, a partir dos dados fornecidos pelos jovens trabalhadores abordados, foi satisfeito principalmente através da modelagem de equações estruturais, por meio da qual 22 relações foram validadas no modelo final ajustado e sete delas relacionam as dimensões de prazer e sofrimento às dimensões de atitudes retaliatórias e retaliação. Em suma, um aumento nos danos sociais aumenta a percepção e o julgamento da retaliação; um aumento nos danos físicos aumenta a percepção da retaliação; um aumento no esgotamento profissional aumenta a percepção da retaliação e diminui os comportamentos efetivos de sabotagem/agressão; uma maior falta de reconhecimento leva ao aumento dos comportamentos de sabotagem/agressão; por fim, um aumento na realização profissional diminui os comportamentos de retaliação como boicote/negligência.

Já as relações entre si dos fatores de prazer e sofrimento foram doze estatisticamente significativas, com destaque para o fator relações socioprofissionais, presente em seis delas. Analisando as entrevistas, notou-se a importância das relações construídas no ambiente de trabalho para os jovens, inclusive como a principal fonte de prazer relatada por eles. Isso explica o fato de que problemas nas relações socioprofissionais aumentam custos, danos, esgotamento profissional, percepção de falta de reconhecimento e diminuem a realização profissional. As três relações restantes conectaram entre si dimensões do construto retaliação. O aumento no julgamento da retaliação leva ao aumento dos comportamentos de

sabotagem/agressão, e uma maior percepção da retaliação aumenta os comportamentos de boicote/negligência. Por fim, comportamentos de retaliação boicote/negligência levam aos comportamentos de sabotagem/agressão. Pode-se inferir que o jovem, ao perceber a retaliação, pode ser induzido a emitir atitudes a princípio sutis de retaliação. Com o passar do tempo e possível agrave, as situações injustas e de sofrimento e retaliação os levariam para atitudes mais agressivas e flagrantes de retaliação.

O objetivo geral do estudo é respondido corroborando que os aspectos relacionados ao sofrimento podem levar às atitudes retaliatórias e retaliação, como afirmam Mendonça e Mendes (2005). Além disso, o aumento da realização profissional, fator ligado ao prazer, propende à diminuição da retaliação. No entanto, observando a parte qualitativa, evidenciou-se mais prazer do que sofrimento no trabalho dos jovens abordados. Esse achado deve ser compreendido junto ao entendimento da realidade vivenciada por esses jovens, pois segundo Ribeiro e Neder (2009), os jovens oriundos de realidades mais pobres têm dificuldade para se inserir no mercado de trabalho adequadamente. Outrossim, seus pais desejam que os filhos estudem e trabalhem para “progredir na vida, ajudar financeiramente a família”. Essa ideia aproxima-se da opinião dos jovens que enxergam o trabalho como possibilidade de ascender socialmente, evitar o rebaixamento de classe e não reiterar a pobreza dos pais (BRITO, 2006).

Com base nos resultados obtidos através do desenvolvimento do estudo, apresentam-se as seguintes contribuições teórico-conceituais: a proposição de um modelo integrado de análise não encontrado na literatura da Administração; o estudo da retaliação que é um construto pouco explorado na área, conhecida por privilegiar aspectos gerencialistas positivos; o estudo do construto prazer e sofrimento no trabalho, bem como algumas mudanças na configuração dos fatores das escalas do ITRA, devido provavelmente ao público diferenciado abordado; e o estudo integrado dos construtos, comprovando a relação entre eles através da SEM, pautando-se nas especificidades dos jovens trabalhadores para elucidar os novos *insights*.

Por sua vez, a contribuição pragmático-organizacional apresenta conclusões para as organizações atentarem-se ao bem-estar dos jovens no trabalho, minimizando aspectos de sofrimento revelados na pesquisa que podem levar aos comportamentos contraproducentes de retaliação, extremamente prejudiciais em termos de custos e produtividade. Considerando os resultados críticos relativos aos custos físicos e cognitivos, cabe às organizações buscarem alternativas para diminuição destes, já que sua intensificação pode causar adoecimento. Por

outro lado, os jovens podem refletir sobre as fontes de sofrimento e desde já criarem estratégias defensivas para tornar o trabalho gratificante e prazeroso.

Apesar das contribuições mencionadas, a primeira limitação do estudo é sua realização em apenas uma unidade do ESPRO de uma capital brasileira específica. Deve-se considerar também que os temas abordados, principalmente sofrimento e retaliação, são difíceis de serem mensurados e relatados. Por se tratar de jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica e provavelmente em sua primeira experiência de trabalho, involuntariamente as situações injustas e aspectos de sofrimento podem ter sido naturalizadas e mesmo romantizadas, pois consideram a oportunidade como jovem aprendiz o primeiro passo para alcançar melhores condições de vida. A realização da pesquisa nas dependências da instituição (ESPRO) em certa medida pode enviesar as respostas dos jovens, pelos ensinamentos de valores e conduta que ali recebem.

Diante disso, sugere-se a realização de pesquisas com jovens de outras localidades e diferentes realidades sociais, econômicas e culturais, viabilizando estudos comparativos, já que as juventudes são diversas. O estudo também pode ser realizado com profissionais de outras faixas etárias e categorias ocupacionais, considerando-se as pluralidades geracionais e outras possibilidades de inserção de jovens no mercado de trabalho, para além da Lei do Aprendiz. Outros temas como significado e sentido do trabalho, vínculos organizacionais e resiliência também podem ser averiguados, tendo em vista conexões observadas nas entrevistas. Por fim, salienta-se a necessidade de mais estudos que contemplem os jovens trabalhadores, visto que são estes os profissionais do futuro.

REFERÊNCIAS

- ABDALLA, M. M.; OLIVEIRA, L. G. L.; AZEVEDO, C. E. F.; GONZALEZ, R. K. Quality in Qualitative Organizational Research: Types of Triangulation as a Methodological Alternative. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 1, p. 66-98, 2018.
- AMORIM, L. D. A. F. *et al.* Structural equation modeling in epidemiology. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 26, n. 12, p. 2251-2262, 2010.
- ANCHIETA, V. C. C.; GALINKIN, A. L.; MENDES, A. M. B.; NEIVA, E. R. Trabalho e Riscos de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 27, n. 2, p. 199-208, 2011.
- BARBOSA, J. K. D.; PAIVA, K. C. M. Temos Todo Tempo do Mundo? Um Estudo Sobre Percepções Temporais, Prazer e Sofrimento com Jovens Trabalhadores. In: Encontro da ANPAD – EnANPAD, 42., 2018, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2008.
- BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. Editor's Overviews: special populations. In: BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. (Eds.). **Handbook of work stress**. Thousand Oaks: Sage, p. 401-404, 2005.
- BARRETO, L. K. S.; LEONE, N. M. C. P. G.; SANTIAGO, J. L. S.; NÓBREGA, A. B. N. Trabalho, Prazer e Sofrimento na Hotelaria. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 10, n. 4, p. 63-79, 2016.
- BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, 2003.
- BASTOS, E. M.; MELO, C. S. M.; MACHADO, P. A.; CARVALHO, M. L. A.; DIAS, G. F. Sofrimento e estratégias defensivas no ambiente acadêmico: um estudo com pós-graduandos. **Revista Interface**, v. 14, n. 2, p. 114-137, 2017.
- BRITO, M. M. L. **Juventude, pobreza e trabalho: desafios para o mundo contemporâneo**. 2006. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade), Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2006.
- CARMO, J. G. M.; GUIMARÃES, L. V. M.; CAEIRO, M. L. Prazer e Sofrimento no Trabalho: vivências de mulheres soldados da polícia militar. **Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 3, n. 8, p. 1313-1357, 2016.
- COELHO, C. M.; SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. Trabalhadores com deficiência: vivências de prazer e sofrimento. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, n. 1, p. 214-223, 2014.
- CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 13 out 2018.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CONSTANZI, R. N. **Trabalho decente e juventude no Brasil**. Brasília: OIT, 2009.

CORROCHANO, M. C. Jovens trabalhadores: expectativas de acesso ao ensino superior. **Avaliação (Campinas)**, v. 18, n. 1, p. 23-44, 2013.

DARIO, V. C.; LOURENÇO, M. L. Cultura Organizacional e Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho: Um Estudo com Professores de Instituições Federais de Ensino Superior. **Revista Organizações em Contexto**, v. 14, n. 27, p. 345-395, 2018.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. F. O indivíduo na organização: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, p. 149-173, 1996.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.

DEJOURS, C. *Addendum*. Da psicologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours: da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz. Brasília: Paralelo 15, 2004a.

DEJOURS, C. Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: a psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours: da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz. Brasília: Paralelo 15, 2004b.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

DEJOURS C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez-Oboré, 2009.

DEJOURS, C. A psicologia das massas sob a perspectiva da clínica do trabalho. In: DEJOURS, C. **Trabalho vivo. Trabalho e emancipação**. Brasília: Paralelo 15, 2012.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Penso, 2006.

ESPRO. **Institucional - Sobre o Espro**. Disponível em: <<http://www.espro.org.br/institucional/sobre-o-espro>>. Acesso em: 18 de jun. 2018.

FERREIRA, J. M. P. **Modelo relacional de análise de percepções de injustiça, estresse ocupacional e retaliação em organizações: um estudo com jovens trabalhadores**. 2018. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

FERREIRA, J. M. P.; PAIVA, K. C. M.; PEREIRA, J. R. Proposição de Modelo Relacional entre Estresse Ocupacional, Percepções de Justiça e Retaliação em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores. In: Encontro da ANPAD – EnANPAD, 42., 2018, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2018.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer - sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001.

FLEURY, A. D.; MÂCEDO, K. B. O mal estar docente para além da modernidade: uma análise psicodinâmica. **Revista Amazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq/EDUA**, v. 9, n. 2, p. 217-238, 2012.

FRAENKEL, J.; WALLEN, N. **How to Design and Evaluate Research in Education**. New York: McGraw-Hill International Edition, 2008.

FRANCO, D. S.; PAIVA, K. C. M. Justiça Organizacional e Comportamentos Retaliatórios: Como Jovens Aprendizes (não) se Posicionam? **Revista Gestão & Planejamento**, v. 19, n. 1, p. 331-349, 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Suinocultor: vivências de prazer e Sofrimento no trabalho precário. **Psicologia & Sociedade**, v. 29, p. 1-11, 2017.

GLANZNER, C. H. *et al.* Avaliação de indicadores e vivências de prazer/sofrimento em equipes de saúde da família com o referencial da Psicodinâmica do Trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 38, n. 4, p. 1-9, 2017.

GODOI, C. K.; MATTOS, P. L. C. L. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: GODOI, C. K.; MELO, R. B.; SILVA, A. B. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 301-324.

GONÇALVES, A. M.; VILELA, S. C.; TERRA, F. S.; NOGUEIRA, D. A. Atitudes e o prazer/sofrimento no trabalho em saúde mental. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 69, n. 2, p.245-53, 2016.

GRAEBIN, R. E.; MATTE, J.; LARENTIS, F.; MOTTA, M. E. V.; OLEA, P. M. O Significado do Trabalho para Jovens Aprendizes. **Revista Gestão Organizacional**, v. 14, n. 1, p. 17-38, 2019.

GRASSI, D. K.; BATTISTELLA, L. F.; PEZZINI, P. N. Retaliação: análise das atitudes dos servidores de uma instituição de ensino superior pública. **Revista Práticas de Administração Pública**, v. 2, n. 1, p. 22-40, 2018.

GUIMARÃES, F. A. L.; MARTINS, M. C. F. Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. **Estudos de Psicologia**, v. 27, n.2, p. 133-145, 2010.

HAIR JUNIOR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. R.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR JUNIOR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR JUNIOR, J. F.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Los Angeles: Sage Publications, 2014.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SINKOVICS, R. R. The use of partial least squares path modeling in international marketing. **Advances in International Marketing**, v. 20, p. 277-319, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa nacional por amostra de domicílio (PNAD)**, 2015. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 15 out. 2019.

KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; HURRELL, J. Editor's Introduction to Part II. In KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; HURRELL, J. (Eds.). **Handbook of workplace violence**. Thousand Oaks: Sage, p. 93-94, 2006.

LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 79-90, 2003.

LARA, S. M.; PAIVA, K. C. M.; PEREIRA, J. R. Justiça, Prazer e Sofrimento em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores. In: Encontro da ANPAD – EnANPAD, 43., 2019, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2019.

LOUGHLIN, C.; LANG, C. Young workers. In: BARLING, J.; KELLOWAY, E. K.; FRONE, M. R. (Eds.). **Handbook of work stress**. Thousand Oaks: Sage, p. 405-430, 2005.

MAIA, L. G.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento calculativo e retaliação: visão integrada dos conceitos em uma organização pública. **Revista de Administração da UFSM**, v. 4, n. 3, p. 390-405, 2011.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Bookman, 2012.

MAO, J.; CHIANG, J. T.; ZHANG, Y.; CHEN, L.; QING, T. Counterproductive Work Behavior as Retaliation to Supervisor Self-Interested Behavior. **Academy of Management Proceedings**, v. 2018, n. 1, 2018.

MARTINS, A. A. V.; HONÓRIO, L. C. Prazer e sofrimento docente em uma instituição de ensino superior privada em Minas Gerais. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, p. 835-852, 2014.

MARUYAMA, G. M. **Basics of Structural Equation Modeling**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. Tese de doutorado não publicada. Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: Teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Revista Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 38-48, 2003.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES,

A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: Teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.

MENDONÇA, H. **Retaliação organizacional: o impacto dos valores e da justiça**. 2003. Tese (Doutorado em Psicologia), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

MENDONÇA, H. Atitudes Retaliatórias. In: SIQUEIRA M. M. M. (cols.) **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, p. 249-263, 2008.

MENDONÇA, H.; FLAUZINO, D. P.; TAMAYO, A.; PAZ, M. G. T. Percepção e julgamento da retaliação organizacional: construção e validação fatorial de um instrumento. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 3, p. 543-551, 2004.

MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, v. 10, n. 3, p. 489-498, 2005.

MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Construção e validação de uma medida de atitude em relação à retaliação organizacional (MARO). **Avaliação Psicológica**, v. 2, n. 2, p. 147-153, 2003.

MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Percepção de justiça e reações retaliatórias nas organizações: Análise empírica de um modelo atitudinal. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v. 8, n. 2, p. 117-135, 2004.

MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Valores pessoais e retaliação organizacional: estudo em uma organização pública. **RAC-Eletrônica**, v. 2, n. 2, p. 189-200, 2008.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. B. Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de Psicologia social do trabalho**, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.

MESQUITA, J. M. C. **Estatística multivariada aplicada à administração: guia prático para utilização do SPSS**. Curitiba: CRV, 2010.

MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. P. Prazer no Trabalho: O Lugar da Autonomia. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 217-228, 2012.

MOURA, L. S. Juventude e Trabalho: O Sentido do Trabalho para o Jovem Aprendiz. **Revista Científica da FASETE**, v. 1, n. 14, p. 216-227, 2017.

MURTAZA, G.; ROQUES, O.; TALPUR, Q. Effects of Workplace Incivility and Islamic Work Ethic on Organizational Retaliation Behaviors. **Academy of Management Proceedings**, v. 2017, n. 1, 2017.

OLIVEIRA, D. C. Análise de Conteúdo Temático-Categorial: Uma proposta de sistematização. **Revista de Enfermagem da UERJ**, v. 16, n. 4, p. 569-76, 2008.

- PAIVA, K. C. M. Valores organizacionais em e do trabalho: um estudo com jovens trabalhadores brasileiros. **Tourism & Management Studies**, v. 9, n. 2, p. 100-106, 2013.
- PAIVA, K. C. M.; DUTRA, M. R. S.; BARROS, V. R. F.; SANTOS, A. O. Estresse Ocupacional e Burnout de Jovens Trabalhadores. In: Encontro da ANPAD – EnANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.
- PAIVA, K. C. M.; FUJIHARA, R. K.; REIS, J. F. Valores Organizacionais, Valores do Trabalho e Atitudes Retaliatórias: um Estudo com Jovens Aprendizes em uma Empresa Pública. **Teoria e Prática em Administração**, v. 7, n. 1, p. 54-78, 2017.
- PAIVA, K. C. M.; LEITE, N. E. Justiça no trabalho e atitudes retaliatórias: um estudo com servidores técnico-administrativos de uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 11, n. 1, p. 50-67, 2011.
- PICANÇO, F. S.; Juventude e trabalho decente no Brasil - uma proposta de mensuração. **Caderno CRH**, v. 28, n. 75, p. 569-590, 2015.
- PINHEIRO, D. R. C.; BARROS, T. A. V.; BOTELHO JUNIOR, S. Vivências de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro. **Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, v. 5, n. 1, p. 81-92, 2012.
- POCHMANN, M. **A batalha pelo primeiro emprego**: a situação atual do jovem e as perspectivas no mercado de trabalho brasileiro. São Paulo: Publisher Brasil, 2000.
- POCHMANN, M. **A inserção ocupacional e o emprego dos jovens**. São Paulo: ABT, 1998.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RIBEIRO, R.; NEDER, H. D. Juventude(s): desocupação, pobreza e escolaridade. **Nova Economia**, v. 19, n. 3, p. 475-506, 2009.
- RINGLE, C. M.; SILVA, D.; BIDO, D. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing - REMark**, v. 13, n. 2, p. 56-73, 2014.
- RIOS, J. E.; LEAL, C.; DUTRA, M. R. S. Justiça no trabalho e atitudes retaliatórias: Um estudo com jovens trabalhadores. In: Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 4., 2016, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: SBEO, 2016.
- ROCHA, M. S; PAIVA, K. C. M. Justiça organizacional, atitudes retaliatórias e o comprometimento organizacional: Um estudo comparativo longitudinal com jovens trabalhadores. In: Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 4., 2016, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: SBEO, 2016.
- RODRIGUES JUNIOR, N. S.; RIBEIRO, C. V. S. Psicodinâmica do trabalho: a dialética do prazer e sofrimento em residentes multiprofissionais de um hospital de ensino. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, v. 11, n. 3, p. 193-215, 2018.
- SILVA, A.; GONÇALVES, M.; ZONATTO, V. C. S. Determinantes de Prazer e Sofrimento no Trabalho Hospitalar: Uma Análise à Luz da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da UNISINOS**, v. 14, n. 3, p. 197-212, 2017.

SILVA, J. B.; VASCONCELLOS, P. A.; FIGUEIREDO, V. C. N. Trabalho e Sofrimento: Desafios da Saúde Mental de Profissionais da Assistência Social. **Psicologia em Estudo**, v. 23, p. 69-79, 2018.

SKARLICKI, D. P.; FOLGER, R. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, v. 82, n. 3, p. 434-443, 1997.

SOUZA, V. A. **Análise psicodinâmica do trabalho docente na rede pública estadual**. 2014. Dissertação (Mestrado em Sociologia), Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

SOUZA, M. B. C. A.; HELAL, D. H.; PAIVA, K. C. M. *Burnout* e jovens trabalhadores. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 25, n. 4, p. 751-763, 2017.

TOWNSEND, J.; PHILLIPS, J. S.; ELKINS, T. J. Employee retaliation: the neglected consequences of poor leader - member Exchange relations. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 38, n. 4, 457-463, 2000.

TUCKER, S.; LOUGHLIN, C. Young workers. In: KELLOWAY, E. K.; BARLING, J.; HURRELL, J. (Eds.). **Handbook of Workplace Violence**. Thousand Oaks: Sage, p. 417-444, 2006.

UNFPA. **A juventude brasileira no contexto atual e em cenário futuro**. Brasília: UNFPA - Fundo de População das Nações Unidas, 2016.

VARGAS, K. C. B. **Organização do trabalho, bem-estar e atitudes retaliatórias no contexto laboral de enfermeiros de saúde pública**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ambiente e Saúde), Universidade do Planalto Catarinense, Lages, 2016.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANEXO I – Questionário



Prezado(a) Jovem Aprendiz,

Este questionário visa subsidiar pesquisas realizadas na Universidade Federal de Minas Gerais.

Ressaltamos que sua participação é muito importante. Não existem respostas certas ou erradas. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto. Seus fins são estritamente acadêmicos.

Após ler e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, serão assinalados alguns dados pessoais e profissionais, e, na sequência, começam as perguntas sobre você, seu trabalho e sua organização. O tempo estimado para o preenchimento completo do questionário é de 1 hora.

Algumas instruções específicas são dadas no começo de cada seção. Leia-as atentamente. Devem ser observadas as seguintes orientações gerais:

- Dê a primeira resposta que lhe ocorrer, respondendo a cada item o mais honesta e francamente possível;
- Trabalhe rapidamente e na sequência apresentada;
- Se cometer algum engano e quiser alterar sua resposta, risque-a ou aplique corretivo e escreva novamente, indicando qual está “errada” e deve ser desconsiderada;
- Fique atento às mudanças de escalas, pois cada parte do questionário trabalha com uma diferente;
- Algumas frases possuem significados semelhantes e são necessárias neste tipo de levantamento de dados; então, não deixe de assinalar sua resposta em todas elas, mesmo achando que já respondeu algo parecido;
- Verifique cada parte do questionário para ter certeza de que respondeu a **TODOS** os itens.

Muito obrigado por sua colaboração!

Cordialmente,

Thaís Pinto da Rocha Torres
(Mestranda da UFMG)

Profª Drª Kely C M Paiva
(Professora e Pesquisadora da UFMG)

Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado(a) Jovem Trabalhador(a), aluno(a) do Espro,

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”, desenvolvida na Universidade Federal de Minas Gerais, como parte integrante de um projeto de pesquisa com mesmo título. Após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar.

Sua participação não é obrigatória, sendo certo, ainda, que a qualquer momento o participante poderá desistir do voluntariado, retirando seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Será emitida cópia deste termo, onde consta o telefone e e-mail da pesquisadora. Por meio desses contatos, o participante poderá esclarecer dúvidas do projeto e de sua atuação ao longo de todo o período de duração da pesquisa.

NOME DA PESQUISA: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores” PESQUISADORA RESPONSÁVEL: Kely César Martins de Paiva
TELEFONE: (31) 3409-7245
E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar como se encontram configurados determinados comportamentos e atitudes de jovens trabalhadores, na percepção deles próprios.

A participação dos sujeitos consiste em preencher um questionário em local, data e horário previamente acordado com a coordenação do Espro. Note-se que não se observa risco físico ou psíquico para os entrevistados. Os sujeitos de pesquisa não arcarão com nenhum gasto decorrente da sua participação e não receberão gratificação devido à participação na pesquisa. Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos.

Muito obrigada,
Kely César Martins de Paiva

▶▶-----

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, através de questionário, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder de Kely César Martins de Paiva, professora da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de realizar sua pesquisa intitulada “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”. Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento.

Belo Horizonte, ____/____/____

Assinatura do respondente: _____

Contato do pesquisador responsável: Kely César Martins de Paiva
TELEFONE: (31) 3409-7245
E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Parte I

Assinale com um X na coluna da esquerda a opção que lhe representa e complete o que for pedido:

A - Dados sociodemográficos

1 – Sexo:

<input type="checkbox"/>	1. Masculino
<input type="checkbox"/>	2. Feminino

2 – Idade:

<input type="checkbox"/>	1. até 15 anos
<input type="checkbox"/>	2. 16 anos
<input type="checkbox"/>	3. 17 anos
<input type="checkbox"/>	4. 18 anos
<input type="checkbox"/>	5. 19 anos
<input type="checkbox"/>	6. 20 anos
<input type="checkbox"/>	7. mais de 21 anos

3 – Estado civil:

<input type="checkbox"/>	1. solteiro
<input type="checkbox"/>	2. casado
<input type="checkbox"/>	3. desquitado / divorciado / separado
<input type="checkbox"/>	4. viúvo
<input type="checkbox"/>	5. união estável
<input type="checkbox"/>	6. outro:

4 – Escolaridade:

<input type="checkbox"/>	1. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	2. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	3. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	4. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	5. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	6. Ensino superior completo

5 - Cidade onde mora:

6 - Qual sua cor de pele?

<input type="checkbox"/>	1. branco
<input type="checkbox"/>	2. preto
<input type="checkbox"/>	3. moreno
<input type="checkbox"/>	4. pardo
<input type="checkbox"/>	5. amarelo (oriental)
<input type="checkbox"/>	6. outra

7 – Escolaridade do PAI:

<input type="checkbox"/>	1. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	2. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	3. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	4. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	5. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	6. Ensino superior completo
<input type="checkbox"/>	7. Pós-graduação

8 – Escolaridade da MÃE:

<input type="checkbox"/>	1. Ensino fundamental incompleto
<input type="checkbox"/>	2. Ensino fundamental completo
<input type="checkbox"/>	3. Ensino médio incompleto
<input type="checkbox"/>	4. Ensino médio completo
<input type="checkbox"/>	5. Ensino superior incompleto
<input type="checkbox"/>	6. Ensino superior completo
<input type="checkbox"/>	7. Pós-graduação

B - Dados profissionais

1 – Há quanto tempo você trabalha?

1. menos de 6 meses
2. de 6 meses a 1 ano
3. de 1,1 a 2 anos
4. de 2,1 a 3 anos
5. de 3,1 a 5 anos
6. mais de 5,1 anos

2 - Nome da Empresa onde trabalha atualmente:

3 - Ramo da empresa onde trabalha atualmente:

1. Serviço ou Administração Pública
2. Mineração, agricultura ou criação de animais
3. Indústria
4. Comércio
5. Bancos, Instituições Financeiras ou Agências de Crédito
6. Transporte e comunicações
7. Hotelaria ou Restaurante
8. Construção Civil
9. Saúde
10. Educação
11. Serviços Domésticos
12. Outro

4- Há quanto tempo você trabalha na atual empresa?

1. menos de 6 meses
2. de 6 meses a 1 ano
3. de 1,1 a 2 anos
4. de 2,1 a 3 anos
5. de 3,1 a 5 anos
6. mais de 5,1 anos

5 – Cargo Atual:

6 – Há quanto tempo você atua neste cargo?

1. menos de 6 meses
2. de 6 meses a 1 ano
3. de 1,1 a 2 anos
4. de 2,1 a 3 anos
5. de 3,1 a 5 anos
6. mais de 5,1 anos

7 – Você recebe bolsa-auxílio ou salário no seu emprego atual?

1. Sim. Quanto por mês?
2. Não

8 - Somando todas as pessoas que moram na sua casa, qual é a renda/salário de todos, aproximadamente?

1. até 1 salário mínimo SM (até R\$ 998,00)
2. de 1 SM a 2 SM (de R\$ 998,01 a R\$ 1.996,00)
3. de 2 SM a 3 SM (de R\$ 1.996,01 a R\$ 2.994,00)
4. de 3 SM a 4 SM (de R\$ 2.994,01 a R\$ 3.992,00)
5. de 4 SM a 5 SM (de R\$ 3.992,01 a R\$ 4.990,00)
6. de 5 SM a 7 SM (de R\$ 4.990,01 a R\$ 6.986,00)
7. de 7 SM a 10 SM (de R\$ 6.986,01 a R\$ 9.980,00)
8. de 10 SM a 20 SM (de R\$ 9.980,01 a R\$ 19.960,00)
9. acima de 20 SM (acima de R\$ 19.960,01)

Parte II – Sentimentos no trabalho

Seção A

Gentileza indicar, depois de cada frase, o número que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	As vezes	Frequentemente	Sempre

Contexto de trabalho	1	2	3	4	5	Contexto de trabalho	1	2	3	4	5
1- O ritmo de trabalho excessivo						16 - Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados					
2- As tarefas são cumpridas com a pressão de prazos						17 - Existem disputas profissionais no local do Trabalho					
3- Existe forte cobrança por resultados						18 - Falta integração no ambiente de trabalho					
4- As normas para execução das tarefas são rígidas						19 - A comunicação entre funcionários é insatisfatória					
5- Existe fiscalização do desempenho						20 - Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional					
6- O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas						21 - As informações de que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso					
7- Os resultados esperados estão fora da realidade						22 - As condições de trabalho são precárias					
8- Existe divisão entre quem planeja e quem executa						23 - O ambiente físico é desconfortável					
9- As tarefas são repetitivas						24 - Existe muito barulho no ambiente de trabalho					
10- Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho						25 - O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado					
11- As tarefas executadas sofrem descontinuidade						26 - Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas					
12- As tarefas não estão claramente definidas						27 - O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas					
13- A autonomia é inexistente						28 - Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários					
14- A distribuição das tarefas é injusta						29 - O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado					
15- Os funcionários são excluídos das decisões						30 - As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas					
						31 - O material de consumo é insuficiente					

Seção B

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do custo humano no trabalho.

1	2	3	4	5
Nada exigido	Pouco exigido	Mais ou menos exigido	Bastante exigido	Totalmente exigido

Custos humanos no trabalho	1	2	3	4	5	Custos humanos no trabalho	1	2	3	4	5
1- Ter controle das emoções						17 - Usar a visão de forma contínua					
2- Ter que lidar com ordens contraditórias						18 - Usar a memória					
3- Ter custo emocional						19 - Ter desafios intelectuais					
4- Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros						20 - Fazer esforço mental					
5- Disfarçar os sentimentos						21 - Ter concentração mental					
6- Ser obrigado a elogiar as pessoas						22 - Usar a criatividade					
7- Ser obrigado a ter bom humor						23 - Usar a força física					
8- Ser obrigado a cuidar da aparência física						24 - Usar os braços de forma contínua					
9- Ser bonzinho com os outros						25 - Ficar em posição curvada					
10- Transgredir valores éticos						26 - Caminhar					
11- Ser submetido a constrangimento						27 - Ser obrigado a ficar de pé					
12- Ser obrigado a sorrir						28 - Ter que manusear objetos pesados					
13- Desenvolver macetes						29 - Fazer esforço físico					
14- Ter que resolver problemas						30 - Usar as pernas de forma contínua					
15- Ser obrigado a lidar com imprevistos						31 - Usar as mãos de forma repetidas					
16- Fazer previsão de acontecimentos						32 - Subir a descer escadas					

Parte III – Atitudes

Seção A

Abaixo você encontrará uma situação que poderia ter ocorrido na organização onde você trabalha. Leia a situação com bastante atenção e dê a sua verdadeira opinião.

Situação:

João recebe um memorando do chefe, onde está escrito: “Gostaria de comunicar que esta organização irá promover uma pessoa deste departamento. Várias pessoas têm sido consideradas, mas apenas um será promovido. Com base em minhas avaliações, decidi indicar a Maria”. As outras pessoas do departamento, assim como o João, não sabiam que haveria aquela promoção e não foi perguntada a opinião de ninguém sobre o melhor funcionário para assumir aquela nova posição.

João se sentiu muito injustiçado, pois ele era muito dedicado e competente, mas nem sequer ouviram a sua opinião. Com isso, passou a se comportar da seguinte maneira:

- Deixar de expor as suas melhores ideias em relação ao trabalho.
- Fingir que está doente para faltar ao serviço.
- Confrontar a chefia.
- Fazer corpo mole.

Agora, pense no que aconteceu e utilize a escala abaixo para marcar com um **X** o número que mais corresponde à sua sincera opinião:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

AFIRMAÇÕES	1	2	3	4	5
1- Eu acho injusto o que a empresa fez com João					
2- Eu acho que a empresa mereceu o que João fez					
3- Eu ficaria desapontado se a empresa onde trabalho agisse comigo da forma descrita					
4- Eu aprovo o que João fez					
5- Eu acho que esse tipo de situação faz com que as pessoas que não foram beneficiadas sintam raiva					
6- Eu ficaria insatisfeito se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa que fizeram com João					
7- Eu faria a mesma coisa que João fez					
8- Eu acho muito sério o que a empresa fez					
9- Eu considero a reação de João justa					
10- Eu ficaria decepcionado se a empresa onde trabalho fizesse comigo a mesma coisa					
11- Eu considero desprezível o que a empresa fez com João					
12- Eu acho que João está correto na maneira de agir					

Seção C

Com que frequência você observa as pessoas da sua organização ou você mesmo se comportando da seguinte forma:

1	2	3	4	5
Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre

Ações	1	2	3	4	5
1- Agir de forma rude e grosseira com os colegas de trabalho					
2- Alterar a forma de fazer as coisas com o intuito de prejudicar a organização					
3- Deixar de colaborar com os colegas de trabalho					
4- Repassar informações incorretas de propósito para os colegas					
5- Roubar material no trabalho					
6- Gritar com colegas de trabalho					
7- Influenciar negativamente o comportamento de colegas de trabalho					
8- Fazer "corpo mole"					
9- Mudar informações repassadas pelos colegas como forma de prejudicar a organização ou as pessoas que fazem parte dela					
10- Vender materiais da empresa sem o consentimento dela					
11- Agredir fisicamente o colega de trabalho					
12- Produzir abaixo da capacidade que possui					
13- Fingir que está ocupado					
14- Impedir ou dificultar que as pessoas do trabalho façam suas tarefas					
15- Levantar para casa objetos da empresa sem o consentimento dela					
16- Fazer algo de propósito para machucar fisicamente o colega de trabalho					
17- Gastar mais tempo no intervalo do que o permitido					
18- Ficar indiferente às solicitações feitas pela chefia					
19- Sabotar o trabalho de um colega, por qualquer motivo pessoal					
20- Permitir que outras pessoas peguem objetos da empresa para si					
21- Humilhar verbalmente os colegas de trabalho					
22- Falar mal da organização para outras pessoas					
23- Ficar pouco ou nada atento na realização das atividades de trabalho					
24- Impedir ou dificultar que os colegas cumpram seus prazos					
25- Apropriar-se de objetos da organização (canetas, lápis, papel etc.)					
26- Xingar um colega					
27- Descumprir as normas da organização					
28- Agir de propósito de forma negligente e descuidada com as atividades de trabalho					
29- Chamar um colega por "apelidos" que depreciam sua imagem ou que ele não goste					
30- Fazer o serviço mal feito de propósito					
31- Não repassar informações aos colegas					
32- Manter contato físico agressivo com o colega, mesmo que "brincando"					
33- Fazer alguma coisa no ambiente de trabalho contra a política da organização					
34- Discriminar as pessoas do trabalho					
35- Tumultuar o ambiente de trabalho propositalmente					
36- Fazer "brincadeiras" com o nome da empresa, com o trabalho e/ou com colegas					

APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas



Prezado(a) Jovem Aprendiz,

Esta entrevista visa subsidiar pesquisas realizadas na Universidade Federal de Minas Gerais.

Ressaltamos que sua participação é muito importante. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto e seus fins são estritamente acadêmicos.

Após ler e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido serão feitas perguntas sobre você, seu trabalho e sua organização.

Muito obrigado por sua colaboração!

Cordialmente,

Thaís Pinto da Rocha Torres
(Mestranda da UFMG)

Profª Drª Kely C M Paiva
(Professora e Pesquisadora da UFMG)

Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado Jovem Trabalhador(a), aluno(a) do Espro,

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”, desenvolvida na Universidade Federal de Minas Gerais, como parte integrante de um projeto de pesquisa com mesmo título. Após a devida leitura desse documento, compreensão e esclarecimento de dúvidas com a pesquisadora responsável, o presente termo deverá ser assinado, caso concorde em participar.

Sua participação não é obrigatória, sendo certo, ainda, que a qualquer momento o participante poderá desistir do voluntariado, retirando seu consentimento, o que não trará nenhuma consequência em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Será emitida cópia deste termo, onde consta o telefone e e-mail da pesquisadora. Por meio desses contatos, o participante poderá esclarecer dúvidas do projeto e de sua atuação ao longo de todo o período de duração da pesquisa.

NOME DA PESQUISA: “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”
 PESQUISADORA RESPONSÁVEL: Kely César Martins de Paiva
 TELEFONE: (31) 3409-7245
 E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Esta pesquisa tem como objetivo geral: analisar como se encontram configurados determinados comportamentos e atitudes de jovens trabalhadores, na percepção deles próprios.

A participação dos sujeitos consiste em conceder uma entrevista em local, data e horário previamente acordado com a coordenação do Espro. Note-se que não se observa risco físico ou psíquico para os entrevistados. Os sujeitos de pesquisa não arcarão com nenhum gasto decorrente da sua participação e não receberão gratificação devido à participação na pesquisa. Serão garantidos o anonimato e o sigilo das informações e os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos.

Muito obrigada,
 Kely César Martins de Paiva

►►-----

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, autorizo o registro das informações fornecidas por mim, através de entrevista, para serem utilizadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos ou citações, desde a presente data. Seu controle e guarda ficará em poder de Kely César Martins de Paiva, professora da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de realizar sua pesquisa intitulada “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”. Foi-me garantido que posso me retirar da pesquisa a qualquer momento, invalidando, por conseguinte, meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.

Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento.

Belo Horizonte, ____/____/____

Assinatura do respondente: _____

Contato do pesquisador responsável: Kely César Martins de Paiva
 TELEFONE: (31) 3409-7245
 E-MAIL: kelypaiva@face.ufmg.br

Parte I

A- Dados sociodemográficos

1- Sexo:

	1. Masculino
	2. Feminino

2- Idade:

	1. até 15 anos
	2. 16 anos
	3. 17 anos
	4. 18 anos
	5. 19 anos
	6. 20 anos
	7. Igual ou maior a 21 anos

3- Estado civil:

	1. Solteiro
	2. Casado
	3. Desquitado/ divorciado/ separado
	4. Viúvo
	5. União estável
	6. Outro

4- Escolaridade:

	1. Ensino fundamental incompleto
	2. Ensino fundamental completo
	3. Ensino médio incompleto
	4. Ensino médio completo
	5. Ensino superior incompleto
	6. Ensino superior completo

5- Ramo da empresa em que trabalha:

	1. Serviço ou administração pública
	2. Serviço ou administração privada
	3. Mineração, agricultura ou criação de animais
	4. Indústria / Fábrica
	5. Comércio (varejo/ atacado)
	6. Bancos/ Instituições financeiras/ Agências de Crédito
	7. Transporte e comunicações
	8. Hotelaria ou restaurante
	9. Construção civil
	10. Saúde
	11. Educação
	12. Serviços Domésticos
	13. Outros:

6- Tempo de trabalho:

	1. menos de 6 meses
	2. de 6 meses a 1 ano
	3. de 1,1 a 2 anos
	4. de 2,1 a 3 anos
	5. de 3,1 a 5 anos
	6. mais de 5,1 anos

Parte II

Questões sobre Prazer e Sofrimento, Atitudes Retaliatórias e Retaliação no trabalho

- 1) Como você se sente em relação ao seu trabalho? Exemplifique citando como é a rotina de trabalho.
- 2) Você sente que tem liberdade para realizar seu trabalho e expressar suas opiniões? Exemplifique.
- 3) Como é a comunicação entre chefia e subordinados e entre os colegas?
- 4) Conte-me sobre as condições de trabalho. Como é, por exemplo, o ambiente, os equipamentos e o mobiliário?
- 5) Você recebe apoio e reconhecimento por parte da empresa onde trabalha?
- 6) Quais são os custos ou riscos físicos do seu trabalho?
- 7) Quais são os custos ou riscos mentais do seu trabalho?
- 8) Quais são os custos emocionais do seu trabalho?
- 9) Quais as fontes de bem-estar ou prazer você identifica no seu trabalho?
- 10) Quais as fontes de mal-estar ou sofrimento você identifica no seu trabalho?
- 11) Você utiliza estratégias para lidar com as fontes de prazer no trabalho? Dê exemplos.
- 12) Você utiliza estratégias para lidar com as fontes de sofrimento no trabalho? Dê exemplos.
- 13) Quais os danos físicos causados por seu trabalho? Exemplifique citando possíveis doenças causadas por seu trabalho.
- 14) Quais os danos sociais causados por seu trabalho?
- 15) Quais os danos psicológicos causados por seu trabalho?
- 16) Você percebe faltas ou atrasos excessivos dos seus colegas? E quais os motivos de faltas e atrasos dos mesmos? Exemplifique.
- 17) Geralmente as pessoas cumprem as normas da empresa?
- 18) Como as pessoas da empresa avaliam tais normas? Dê exemplos.
- 19) Como você avalia os resultados apresentados por seus colegas de trabalho?
- 20) Quais comportamentos você julga inadmissíveis no ambiente de trabalho?
- 21) E quais desses você observa com maior ou menor frequência?
- 22) Você já presenciou alguma situação de injustiça no seu trabalho? E como se sentiu diante da mesma?
- 23) Você percebe indignação dos seus colegas frente às injustiças?
- 24) Frente à injustiça, já teve vontade de retaliar a organização ou algum membro em específico? Exemplifique.
- 25) Além de ter vontade, já chegou de fato a retaliar a organização ou alguém especificamente? Dê exemplos.
- 26) E os seus colegas de trabalho falam em retaliar? Dê exemplos.

- 27) Além de falar, você já percebeu alguém de fato retaliando a organização? Exemplifique.
- 28) Você já observou colegas fazendo “corpo mole” durante o expediente?
- 29) Você tem alguma sugestão de melhoria para seu trabalho e para a organização?
- 30) Gostaria de acrescentar algo, deixar uma sugestão, comentário ou tirar dúvidas sobre a pesquisa?

Muito obrigada pela participação!

Thaís e Kely