



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**



PATRÍCIA DE FÁTIMA PANTALEÃO

**Bem-estar no Trabalho de Psicólogos Atuantes nos Centros de Referência
Especializados de Assistência Social (CREAS) de Minas Gerais: a influência das Condições
para a Criatividade no Trabalho**

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Heila Magali da Silva Veiga

UBERLÂNDIA

2020



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**



PATRÍCIA DE FÁTIMA PANTALEÃO

**Bem-estar no Trabalho de Psicólogos Atuantes nos Centros de Referência
Especializados de Assistência Social (CREAS) de Minas Gerais: a influência das Condições
para a Criatividade no Trabalho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia

**Orientadora: Prof.^{ma} Dr.^a Heila Magali da Silva
Veiga**

UBERLÂNDIA

2020

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

P197 2020	<p>Pantaleão, Patrícia de Fátima, 1988- Bem-estar no trabalho de psicólogos atuantes nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) de Minas Gerais: a influência das condições para a criatividade no trabalho [recurso eletrônico] / Patrícia de Fátima Pantaleão. - 2020.</p> <p>Orientadora: Heila Magali da Silva Veiga. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia, Pós-graduação em Psicologia. Modo de acesso: Internet. Disponível em: http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.592 Inclui bibliografia. Inclui ilustrações.</p> <p>1. Psicologia. I. Veiga, Heila Magali da Silva ,1973-, (Orient.). II. Universidade Federal de Uberlândia. Pós-graduação em Psicologia. III. Título.</p> <p>CDU: 159.9</p>
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:
Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091
Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia
Av. Pará, 1720, Bloco 2C, Sala 54 - Bairro Umuarama, Uberlândia-MG, CEP 38400-902
Telefone: +55 (34) 3225 8512 - www.pgpsi.ip.ufu.br - pgpsi@ipsi.ufu.br



ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Psicologia				
Defesa de:	Dissertação de Mestrado Acadêmico, número 355, sigla do PGPSI				
Data:	Quatro de setembro de dois mil e vinte	Hora de início:	15:00	Hora de encerramento:	17:30
Matrícula do Discente:	11812PSI026				
Nome do Discente:	Patrícia de Fátima Pantaleão				
Título do Trabalho:	Bem-estar no trabalho de psicólogos atuantes nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) de Minas Gerais: a influência das condições para a criatividade no trabalho				
Área de concentração:	Psicologia				
Linha de pesquisa:	Processos Organizacionais				
Projeto de Pesquisa de vinculação:	Bem-estar no trabalho: análise de literatura e investigações empíricas				

Reuniu-se de forma remota, via web conferência, junto a Universidade Federal de Uberlândia, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Psicologia, assim composta: Professores Doutores: Áurea de Fátima Oliveira - PGPSI/UFU; Pedro Afonso Cortez - UMESP; Heila Magali da Silva Veiga, orientadora da candidata. Ressalta-se que todos membros da banca participaram por web conferência, sendo que a Prof.^ª Dr.^ª Áurea de Fátima Oliveira, a Prof.^ª Dr.^ª Heila Magali da Silva Veiga e a discente Valéria de Souza Ribeiro participaram desde a cidade de Uberlândia - MG e o Prof. Dr. Pedro Afonso Cortez participou desde a cidade de Campinas - SP, em conformidade com a Portaria nº 36, de 19 de março de 2020.

Iniciando os trabalhos a presidente da mesa, Prof.^ª Dr.^ª Heila Magali da Silva Veiga, apresentou a Comissão Examinadora e a candidata, agradeceu a presença do público, e concedeu à Discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação da Discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir o senhor(a) presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos(às) examinadores(as), que passaram a arguir o(a) candidato(a). Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o(a) candidato(a):

Aprovado(a).

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Heila Magali da Silva Veiga, Professor(a) do Magistério Superior**, em 08/09/2020, às 08:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Afonso Cortez, Usuário Externo**, em 08/09/2020, às 11:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Áurea de Fátima Oliveira, Presidente**, em 08/09/2020, às 12:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2183534** e o código CRC **99DAB1A1**.

AGRADECIMENTOS

O potencial da humanidade é infinito e todo ser tem uma contribuição a fazer por um mundo mais grandioso. Estamos todos nele juntos. Somos UM. Helena Blavatsky.

A Deus, ao universo e aos meus guias espirituais por mais uma oportunidade de aprender, evoluir e tentar ser a melhor versão de mim mesma.

Aos meus pais, Antônio e Maria, por terem me aceitado como filha mesmo diante de todas as dificuldades, e por terem investido na minha formação acadêmica. Gratidão eterna pelo suporte que me dão em todos os momentos.

Ao meu marido, Osvaldo, por essa década de crescimento pessoal e profissional conjunto, pelo companheirismo, compreensão, amor, cuidado, e por ser meu pilar em toda as situações.

A minha filha, Cecília, que encheu minha vida de amor e transformou esse mestrado em um desafio maior ainda. E, claro, a vovó Edna que cuida dela com todo carinho para que a mamãe possa trabalhar, estudar e descansar.

A minha tia, madrinha e melhor amiga, Wanusa, por estar ao meu lado nessa caminhada da vida e sempre acreditar no meu potencial.

Ao UNIPAM por ter me formado psicóloga e pela oportunidade de agora compartilhar esse conhecimento com os meus alunos e estagiários da Psicologia e do Direito.

A SEDESE/MG, em especial a diretora Carolina Rêgo, por incentivar meu investimento na minha formação e por me liberar para as viagens semanais a Uberlândia.

Aos meus colegas de mestrado, Adriane, Diogo e Ingrid pela companhia e trocas.

A UFU e aos professores, Sinésio e Áurea, por todo o conhecimento passado e por me mostrarem que “quem quase aposenta ainda trabalha”, e que existe sim servidores públicos comprometidos, com energia e empenho.

E, por fim, a minha orientadora Heila, por todas as orientações, por ser tão profissional e cuidadosa, e principalmente, pela compreensão ao meu momento “mãe mestranda”, obrigada!

RESUMO

Os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) têm sido um campo desafiante de trabalho para muitos psicólogos. Essa atuação tem um importante papel social e muitas são as adversidades, entretanto essa realidade tem sido pouco investigada. Assim, o objetivo principal desta pesquisa foi verificar o impacto das condições para a criatividade no Bem-estar no Trabalho (BET) de psicólogos que trabalham nos CREAS do Estado de Minas Gerais. A amostra de conveniência constituiu-se por 145 trabalhadores, majoritariamente mulheres ($n=125$), com pós-graduação *lato senso* ($n=102$) e vínculo estatutário ($n=74$). Para ambos os construtos, foram selecionadas escalas multidimensionais, com evidências de validade e escala de resposta Likert de cinco pontos. A medida de BET contempla Afeto Positivo, Afeto Negativo e Realização Pessoal e Profissional, a outra medida abarca seis Condições Favoráveis e três Desfavoráveis à Criatividade no Trabalho. Entre as dimensões de BET, a maior média foi Realização Pessoal e Profissional ($M=3.47$; $DP=0.65$). A dimensão favorável à criatividade mais presente foi Atividades Desafiantes ($M=3.50$; $DP=0.68$), e a condição desfavorável com maior média foi Excesso de Serviços e Escassez de Tempo ($M=3.51$; $DP=0.85$). A Análise de Regressão Múltipla Padrão mostrou que as Condições para a Criatividade no Trabalho contribuem significativamente para as três dimensões de BET, sendo 56% da variância de Realização Pessoal e Profissional, 43% de Afetos Positivos e 29% de Afetos Negativos. Os resultados mostram ainda que a dimensão Atividades Desafiantes contribui tanto para Realização Pessoal e Profissional ($\beta=0,66$; $p=0,01$) como Afetos Positivos ($\beta=0,34$; $p=0,01$). Portanto, é necessário que os gestores promovam um contexto propício à criatividade contribuindo assim para o bem-estar dos trabalhadores.

Palavras-chave: Psicologia Social, Psicologia Institucional, Políticas Públicas, Condições De Trabalho

ABSTRACT

Specialized Social Assistance Reference Centers (CREAS) have been a challenging field of work for many psychologists. This performance has an important social role and there are many adversities, however this reality has been little investigated. Thus, the main objective of this research was to verify the impact of the conditions for creativity on Well-being at Work (BET) of psychologists who work at CREAS in the State of Minas Gerais. The convenience sample consisted of 145 workers, mostly women ($n = 125$), with a graduate degree ($n = 102$) and a statutory link ($n = 74$). For both constructs, multidimensional scales were selected, with evidence of validity and a five-point Likert response scale. The BET measure includes Positive Affection, Negative Affection and Personal and Professional Achievement, the other measure encompasses six Favorable Conditions and three Unfavorable Conditions for Creativity at Work. Among the BET dimensions, the highest average was Personal and Professional Achievement ($M = 3.47$; $SD = 0.65$). The most favorable dimension to creativity was Challenging Activities ($M = 3.50$; $SD = 0.68$), and the unfavorable condition with the highest average was Excess of Services and Shortage of Time ($M = 3.51$; $SD = 0.85$). The Standard Multiple Regression Analysis showed that the Conditions for Creativity at Work contribute significantly to the three dimensions of BET, with 56% of the variance of Personal and Professional Achievement, 43% of Positive Affections and 29% of Negative Affections. The results also show that the Challenging Activities dimension contributes to both Personal and Professional Achievement ($\beta = 0.66$; $p = 0.01$) and Positive Affections ($\beta = 0.34$; $p = 0.01$). Therefore, it is necessary for managers to promote a context conducive to creativity, thus contributing to the well-being of workers.

Keyword: Social Psychology, Institutional Psychology, Public Policies, Working Conditions

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Variáveis Pesquisadas junto ao tema do Bem-estar no Trabalho.....	27
Figura 2. Níveis de Criatividade	35
Figura 3. Mapa de Variáveis Pesquisadas junto ao tema de Criatividade no Trabalho.....	39
Figura 4. Modelo Correlacional de Pesquisa.....	56
Figura 5. Resultados Regressão Múltipla	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Principais Definições de BET.....	23
Tabela 2. Instrumentos Nacionais relativos ao Bem-Estar no Trabalho.....	31
Tabela 3. Principais Definições de Criatividade.....	34
Tabela 4. Principais Definições de Critividade no Trabalho.....	37
Tabela 5. Psicólogos por Região de Minas Gerais.....	59
Tabela 6. Instrumentos Utilizados.....	61
Tabela 7. Dados Demográficas e Funcionais.....	65
Tabela 8. Fidedignidade dos Instrumentos	68
Tabela 9. Dados Descritivos da Pesquisa	70
Tabela 10. Correlação de <i>Pearson (R)</i> das Variáveis do Estudo	73
Tabela 11. Análises de Regressão Múltipla Padrão.....	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BEP	Bem-estar Psicológico
BES	Bem-estar Subjetivo
BET	Bem-estar no Trabalho
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CONPAS	Comissão Nacional de Psicologia na Assistência Social
EBET	Escala de Bem-estar no Trabalho
ICCAT	Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho
LOAS	Lei Orgânica de Assistência social
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CREPOP	Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
NOB	Norma Operacional Básica
NOB-RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
BEM-ESTAR NO TRABALHO (BET).....	19
Bem-estar Subjetivo (BES).....	21
Bem-estar Psicológico (BEP)	22
Bem-estar Afetivo.....	22
Bem-estar no Trabalho (BET)	23
<i>Estudos Nacionais sobre Bem-estar no Trabalho.....</i>	<i>26</i>
<i>Escalas de Bem-estar no Trabalho.....</i>	<i>30</i>
CRIATIVIDADE NO TRABALHO.....	34
Condições para Criatividade no Trabalho.....	40
<i>Condições Favoráveis à Criatividade no Trabalho.....</i>	<i>43</i>
<i>Condições Desfavoráveis à Criatividade no Trabalho.....</i>	<i>46</i>
O CONTEXTO DE TRABALHO DOS PSICÓLOGOS NOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) DE MINAS GERAIS.....	50
MÉTODO.	55
Definição das Variáveis.	56
Organização	58
Amostra	59
<i>Crêterios de Inclusão e Exclusão</i>	<i>60</i>
<i>Instrumentos</i>	<i>60</i>
<i>Procedimento de Coleta de Dados</i>	<i>63</i>
<i>Procedimento de Análise de Dados</i>	<i>60</i>
RESULTADOS	64
Análise Exploratória dos Dados	65

Dados Omissos e Valores Extremos	67
Normalidade dos Dados	67
Fidedignidade e Validade dos Instrumentos para Amostra deste Estudo	68
Análises Descritivas	69
Testes de Diferença de Médias (<i>T de Student</i>)	71
Correlação entre as Variáveis do Estudo	71
Regressões Múltiplas	75
DISCUSSÃO	78
CONCLUSÃO	88
REFERÊNCIAS	92
ANEXOS	123
A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	123
B - Instrumento.....	125

INTRODUÇÃO

A globalização, os avanços tecnológicos, a flexibilização das relações de trabalho e o aumento da competitividade têm imposto novas demandas e exigências que impactam direta e indiretamente as relações sociais e de trabalho (Coelho & Soares, 2007; Mattar, 2011). Assim, descobrir o quanto as pessoas se consideram felizes ou em que medida são capazes de realizar plenamente suas potencialidades, inclusive no trabalho, tem sido tema de interesse de vários pesquisadores (Fogaça & Coelho, 2015; Jacoby & Monteiro 2016; Masagão & Ferreira, 2015; Warr, 2007).

O cenário internacional conta com produção acadêmica profícua sobre Bem-estar no Trabalho (BET). Acredita-se que avaliar o bem-estar em ambientes particulares como o trabalho é mais vantajoso do que avaliá-lo de uma maneira geral, uma vez que as relações com os antecedentes contribuem para a sua compreensão, intervenção e promoção (Daniels, 2000; Horn, Taris, Schaufeli, & Scheurs, 2004; Paschoal, 2008; Ryan & Deci, 2001; Warr, 2007).

Nesse sentido, as investigações sobre a relação de BET e os fatores de contexto têm sido amplamente realizadas (Cunningham, 2006; Danna & Griffin 1999; Pollard, 2001; Rafferty & Griffin, 2006; Totterdell, Wall, Holman, Diamond, & Epitropaki, 2004; Warr; 2007), tais como cultura organizacional (Danna & Griffin, 1999), mudanças organizacionais (Green, 2011; Schouteten & Witte, 1999), abertura ao diálogo (Leppanen, Hopsu, & Klemola, 2005), estresse (Bliese, Sonentag, & Edwards, 2017), rotatividade, absenteísmo e desempenho (Danna & Griffin, 1999; Warr, 2007).

De acordo com a literatura apresentada, algumas práticas organizacionais estão relacionadas com o bem-estar do trabalhador. Por exemplo, práticas de incentivo à participação, valorização dos empregados, flexibilidade e hierarquia mais horizontalizada, possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional, e a estrutura oferecida favorecem o bem-estar dos

funcionários e a irregularidade no horário de trabalho, e o trabalho temporário têm impacto negativo (Paschoal & Tamayo, 2008).

De forma geral, as variáveis organizacionais e laborais são as principais preditoras do Bem-estar no Trabalho (Cunningham, 2006; Gondim & Siqueira, 2014; Rafferty & Griffin, 2006; Warr, 2007) pois favorecem a formação de vínculos positivos com o trabalho e com sua organização empregadora (Horta, Demo, & Roure, 2012; Santos & Ceballos, 2013; Silva & Ferreira, 2013; Traldi & Demo, 2012). Warr (2007) defende que as características do ambiente e as variáveis individuais são relevantes para explicar o BET, mas que as contextuais apresentam maior impacto. Covacs (2006) afirma que para promover BET é preciso que as organizações adotem políticas e práticas que dão suporte e tratamento digno aos empregados, reforcem valores organizacionais e promovam um ambiente propício a inovação e criatividade. Rasulzada (2007) ressalta que todos os funcionários têm potencial criativo, mas como ele é expresso pode depender de variáveis do contexto organizacional.

A despeito do quantitativo de estudos, ainda persistem debates sobre sua conceituação, o que afeta na elaboração de instrumentos de medidas unificados, e, por conseguinte, traz limitações epistemológicas ao campo. Assim sendo, é importante apresentar a definição do construto adotada no presente trabalho que é a de Paschoal (2008) e a medida, que será a Escala de Bem-estar no Trabalho – EBET, construída e validada por Paschoal e Tamayo (2008).

Para Paschoal (2008), BET é entendido como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que nele expressa e desenvolve seus potenciais, habilidades e avança no alcance de suas metas de vida. Esta definição engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e eudaimônica ao incluir aspectos afetivos (emoções e humores) e cognitivos (percepção de expressividade e realização). Quanto à medida, Rocha Sobrinho e Porto (2012) defendem que EBET apresenta parâmetros psicométricos adequados, podendo ser

utilizada em pesquisas científicas e diagnóstico organizacional e, favorecendo a investigação do impacto de variáveis situacionais e pessoais.

A agenda de pesquisa dos antecedentes contextuais de Bem-estar no Trabalho aponta que um construto a ser incluído nos delineamentos de investigação é condições para a criatividade porque a criação de um ambiente organizacional que incentive os trabalhadores a serem criativos relaciona-se positivamente com bem-estar laboral (Rasulzada, 2007; Rasulzada & Dackert, 2009).

Para compreender as relações entre Condições para Criatividade no Trabalho e Bem-estar no Trabalho é adotada a abordagem dos sistemas. Csikszentmihalyi (1997) pressupõe uma relação linear entre criatividade e bem-estar laboral, haja vista que as pessoas que experimentam a criatividade tendem a relatar estados positivos gerais e participar de ações criativas no contexto de trabalho. Segundo o autor, a criatividade é um processo sistêmico e complexo, o qual é formado pelas interrelações entre: indivíduo, cultura e sistema social, de maneira que a criatividade não depende exclusivamente do indivíduo, mas sim, da interação entre os diferentes domínios (Csikszentmihalyi, 2009).

Nesse sentido, estima-se que o aprimoramento das condições de criatividade e inovação são benéficas para o indivíduo em termos de melhor bem-estar. Pois, quanto mais criativa e inovadora a organização, maiores os níveis relatados pelos trabalhadores de bem-estar em termos de ser mais feliz, entusiasmado e otimista (Csikszentmihalyi, 1997, 1999). Nessa direção, Silva e Ferreira (2013) explicam que ao se sentirem mais satisfeitos com o seu trabalho, os colaboradores dirigem a ele mais afetos positivos o que possibilita melhor qualidade de vida e Bem-estar no Trabalho e maior comprometimento afetivo com a organização.

Há indicativos de que a criação de um ambiente organizacional que incentive os trabalhadores a serem criativos, se relaciona positivamente com bem-estar laboral (Rasulzada, 2007; Rasulzada & Dackert, 2009). Entretanto, os estudos que se dedicam a investigar tais

relacionamentos são escassos. O que se configura numa lacuna de pesquisa a ser esclarecida (Rasulzada & Dackert, 2009).

Destarte, para a concepção do modelo de investigação, o presente estudo considerou duas teorias, a dos paradigmas de Kuhn (1970, 1996) e a dos sistemas de Katz e Kahn (1996). Segundo Kuhn, quando não se consegue lidar adequadamente com novos problemas, enfrenta-se uma revolução científica que pode resultar no surgimento de um novo paradigma. Haja vista que o paradigma é um conjunto de perspectivas e práticas aceitas pela comunidade de pesquisadores que trabalham num determinado campo, durante um determinado período de tempo. São perspectivas gerais que influenciam os estudos, a direção da pesquisa e as questões metodológicas em um determinado domínio do conhecimento e é aceito porque parece ser capaz de resolver os principais problemas dessa disciplina (Kuhn, 1970, 1996).

Nesse sentido, a teoria dos sistemas de Katz e Kahn (1996) será usada como paradigma para estudo da variável Condições para a Criatividade no Trabalho, a qual foi selecionada para ser investigada como preditora de BET. A teoria dos sistemas postula que a criatividade emerge em um contexto sociocultural, e, por conseguinte, é afetada por diversas forças (Csikszentmihalyi, 2009). Tal presunção é consistente com as teorias interacionistas de que o contexto social, influencia a personalidade, o clima, o trabalho e também a criatividade dos funcionários (Rasulzada, 2007). Assim, considera-se que as condições para a criatividade, a qual também pode ser definida como clima organizacional para a criatividade, trata-se de condições contextuais facilitadoras ou dificultadoras à expressão da criatividade no ambiente de trabalho.

De acordo com Bruno-Faria e Alencar (1998) para conhecer esses fatores estimuladores e inibidores da criatividade no ambiente de trabalho é preciso que as organizações contem com instrumentos que sirvam como termômetros de seus ambientes. Para tanto, neste trabalho será utilizada a Escala de Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho - ICCAT (Bruno-Faria & Veiga, 2015), que se mostra uma medida robusta e atualizada, com cargas

fatoriais elevadas, bem como bons índices de confiabilidade. Seus índices psicométricos e a abrangência em relação aos aspectos da criatividade no ambiente de trabalho possibilita também a aplicação em pesquisas e diagnósticos organizacionais.

Diante do exposto, acredita-se que tanto o Bem-estar como as Condições para Criatividade no Trabalho são importantes fatores a serem estudados em contextos específicos como da Política Pública de Assistência Social, a qual tem exigido a contratação de grande número de profissionais, inclusive psicólogos (Flor & Goto, 2016). Para a Psicologia, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tem sido um dos principais campos de empregabilidade e um importante dispositivo de capilarização para as cidades de médio e pequeno porte do Brasil (Macedo et al., 2011). De acordo com Lulhier (2013), o número de psicólogos atuantes nos equipamentos, programas e serviços é de cerca de 10% do total de psicólogos em atividade no Brasil, o que corresponderia a mais de 20.000 profissionais.

O SUAS foi implantado em 2005 em todo território brasileiro, e um dos seus equipamentos são os CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, unidades públicas de referência de serviços para atendimentos de casos de ameaça ou violação de direitos e risco pessoal e social com capacidade de fragilizar ou romper os vínculos familiares e comunitários (Silva & Cezar, 2013).

De acordo com as informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) o Estado de Minas Gerais é o segundo maior do Brasil em população, com mais de 19 milhões de habitantes, e o maior em número de municípios, 853. Dados do Censo SUAS CREAS (2018) apontam que no Brasil trabalham 4.710 psicólogos em 2.664 municípios. Em Minas Gerais, 231 municípios possuem CREAS, totalizando 250 unidades e 574 psicólogos.

Entretanto, a atuação nesse cenário é complexa. O estudo de Ribeiro (2010) narrou um cenário que trespasa a perspectiva do direito do usuário e a manutenção de dificuldades históricas pertinentes a Assistência Social. Segundo o autor, ao mesmo tempo em que o

profissional é solicitado a agir para enfrentar a violação do direito, não encontra subsídios que possibilite seu trabalho. Diariamente convivem com a insegurança quanto ao emprego, com precárias formas de contratação, baixos salários e falta de perspectivas profissionais futuras, como ascensão na carreira e ausência de qualificação e capacitação profissional (Freire & Alberto, 2013; Macedo et al., 2011). Sato, Lacaz e Bernardo (2006), avultam que tais profissionais são sensíveis aos processos de organização do trabalho e às consequências negativas que podem afetar a sua saúde física e mental. Entretanto, a literatura nacional é escassa de estudos sobre a atuação dos psicólogos nos CREAS e nenhum considera variáveis do contexto de trabalho como bem-estar e as condições para criatividade.

É notório que os esforços para consolidar a teoria sobre cada uma das variáveis relacionadas a experiências positivas nas organizações podem contribuir para a construção de um arcabouço teórico mais consistente que promova o avanço progressivo do conhecimento teórico-empírico. Na prática, implica na possibilidade de oferecer às organizações subsídios para intervir no ambiente de trabalho com o objetivo de incrementar seus níveis de bem-estar e criatividade (Alencar, 2005; Amabile, 1997; Andriopoulos, 2001; Dessen & Paz, 2010a; Fogaça & Coelho, 2015; Paschoal et al., 2013; Paschoal, Torres, & Porto, 2010; Rocha Sobrinho & Porto, 2012; Traldi & Demo, 2012; Shalley, Zhou, & Oldham, 2004).

A justificativa para a realização desta pesquisa parte da experiência prática de que a atuação do psicólogo na Assistência Social, em especial nos CREAS, é permeada de desafios. Acredita-se que é preciso incentivar novos estudos sobre o tema e contribuir para o avanço na efetivação da Política de Gestão do Trabalho no SUAS. Uma vez que, não raro, novas e importantes proposições legislativas e normativas se baseiam em resultados de pesquisas como esta. Assim, dada a centralidade da temática e carência de estudos no contexto supracitado, o objetivo geral do presente trabalho é verificar o impacto das condições para a criatividade no Bem-estar no Trabalho (BET) de psicólogos que trabalham nos CREAS do Estado de Minas Gerais.

BEM-ESTAR NO TRABALHO (BET)

Foi em meados do século XX que o fenômeno do bem-estar passou a ser investigado pelos teóricos da Psicologia Positiva (Diener, 1984; Ryff & Keyes, 1995; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Esse enfoque substituiu uma tendência a estudar fatores de adoecimento e estimulou a pesquisa de aspectos promotores de qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento de potencialidades humanas (Ferreira, Souza, & Silva, 2012).

O campo do bem-estar diz respeito ao estudo científico da felicidade em duas grandes correntes: a do bem-estar subjetivo (hedônico) e psicológico (eudaimônico). A principal diferença reside na concepção de felicidade adotada, enquanto a hedonista volta-se ao prazer ou felicidade, a eudaimonista apoia-se no pleno funcionamento das potencialidades de uma pessoa.

Embora exista consenso sobre a importância do bem-estar para o indivíduo e a organização, não há avença sobre sua definição. Dentre a variedade de conceitos tem havido uma tendência em aproximá-lo ao termo de felicidade, uma conotação claramente positiva do fenômeno (Warr, 2007). Tal fato se deve ao advento da Psicologia Positiva, que influenciou os estudiosos a dar mais atenção ao trabalho enquanto fonte de prazer, saúde e satisfação, em função de atender às necessidades profissionais do indivíduo (Paludo & Koller, 2007).

As experiências positivas do trabalhador têm sido apontadas como fenômeno essencial para o funcionamento adequado e competitivo da organização (Amazarray, 2010; Parker & Martin, 2009; Paschoal et al., 2013; Warr, 2007). Muitas organizações vêm desenvolvendo estratégias para valorizar seu quadro de pessoal e estabelecer condições necessárias para a satisfação e bem-estar dos trabalhadores, especialmente porque existem evidências empíricas de que tais variáveis afetam o desempenho e trazem resultados desejáveis (Danna & Griffin, 1999; Sant'anna, Paschoal, & Gosendo, 2012; Santos & Ceballos, 2013; Sousa & Dela Coleta, 2012; Traldi & Demo, 2012).

De forma geral, a literatura demonstra que variáveis organizacionais e laborais são as principais preditoras do Bem-estar no Trabalho (Danna & Griffin, 1999; Gomide & Hernandez, 2005; Warr, 2007) favorecendo a formação de vínculos positivos com o trabalho e com sua organização empregadora (Gomide & Hernandez, 2005; Paschoal, 2008; Silva & Ferreira, 2013). A recente metanálise de Veiga e Cortez (2020) demonstra que a predição de bem-estar em trabalhadores por meio de variáveis intraindividuais, vínculos com organizações e trabalho e variáveis de nível macro apresenta clareza entre as variáveis que impactaram positiva e negativamente.

Autores estrangeiros têm estudado a relação de BET com variáveis ligadas a subjetividade (Danna & Griffin, 1999), oportunidades de controle e autonomia (Deci et al., 2001; Kelloway, Gottlieb, & Barham 1999), estratégias de *coping* (Parker & Martin, 2009), uso de habilidades profissionais (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson, & McGrath, 2004), relações sociais e suporte social (Totterdell et al., 2004) e ainda, se as características da personalidade atuam como mediadores desse processo (Dijkstra, Dierendonck, Evers, & Dreu, 2005).

A temática está em ascensão no país, entretanto a realidade está distante da internacional, no que concerne ao quantitativo de investigações (Dessen & Paz, 2010a; Agapito, et al., 2015; Paschoal et al., 2013). Uma das dificuldades para avanço da produção nacional advém do dissenso entre os autores sobre a conceitualização e operacionalização de Bem-estar no Trabalho. Consequentemente, essa falta de clareza traz limitações epistemológicas que restringem sua convergência para uma visão unificada (Dessen & Paz 2010a; Paschoal et al., 2013; Santos & Ceballos, 2013).

Outra dificuldade recai sobre o enfoque apenas sobre os sintomas e as experiências negativas do trabalhador (Sant'ann et al., 2012; Paschoal et al., 2010). Portanto, para avançar é preciso ampliar as discussões e incluir outras variáveis, em especial as que envolvem experiências claramente positivas, para que se promova o progresso do conhecimento teórico-empírico sobre

o bem-estar dos trabalhadores (Agapito et al., 2015; Dessen & Paz, 2010a; Paschoal et al., 2010; Sant'ann et al., 2012; Warr, 2007). Atento a este panorama, primeiramente serão apresentadas as acepções teóricas e, depois, as escalas existentes no país.

Bem-estar Subjetivo (BES)

A concepção do bem-estar subjetivo representou no final dos anos 1950 o marco inicial nos estudos no campo do bem-estar como um indicador de qualidade de vida. Desde então muitas das pesquisas da área empregam o bem-estar subjetivo como a principal variável da chamada felicidade (Santos & Ceballos, 2013). Essa concepção tem origem na tradição hedônica que considera a felicidade como conjunto de experiências de prazer e desprazer que ocasiona julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida (Traldi & Demo, 2012).

O conceito de BES foi estruturado por Diener, Scollon e Lucas em 2003 por meio de um modelo hierárquico de felicidade que reflete uma avaliação geral da vida ou de domínios específicos dela. Nela são incluídas duas grandes dimensões psicológicas: a esfera afetiva (estados emocionais e sentimentos positivos e negativos) e a esfera cognitiva (avaliações da satisfação com a vida em geral e, em particular, com os aspectos do trabalho). Nessa linha, Albuquerque e Tróccoli (2004) alertam para o fato de que apresentar um alto nível de bem-estar não significa necessariamente a ausência de emoções negativas, mas apenas o predomínio de emoções positivas.

Por outro lado, autores da corrente eudaimônica acreditam que os fatores fundamentais para a definição do construto foram desprezados pela corrente hedonista. Uma vez que o objetivo supremo de todo comportamento é, na verdade, a felicidade ou eudaimonia, assim como pregava Aristóteles. Nesse sentido, o bem-estar deve ser considerado não somente como prevalência de afeto positivo e satisfação com a vida, mas também abarcar a ideia de vitalidade e saúde mental (Siqueira & Padovam, 2008).

Siqueira e Padovam (2008) sintetizam que para que seja relatado um nível de BES adequado,

é necessário que o indivíduo reconheça manter em nível elevado sua satisfação com a vida, alta frequência de experiências emocionais positivas e baixas frequências de experiências emocionais negativas. De tal forma que para acessar o BES é necessário que o próprio indivíduo faça sua autoavaliação (Diener & Lucas, 2000).

Bem-estar Psicológico (BEP)

As proposições acerca do conceito de bem-estar psicológico apareceram como críticas à fragilidade das formulações que sustentavam o bem-estar subjetivo e aos estudos psicológicos que enfatizaram a infelicidade e o sofrimento e negligenciaram as causas e consequências do funcionamento positivo (Siqueira & Padovam, 2008).

Em 1989, Ryff elaborou uma proposta integradora de seis componentes de BEP, o qual foi reorganizado e reformulado posteriormente por Ryff e Keyes (1995): auto aceitação, relacionamento positivo com outras pessoas, autonomia, domínio do ambiente, propósito de vida e crescimento pessoal. De acordo com Jacoby e Monteiro (2016) na visão do bem-estar psicológico todo o comportamento objetiva a felicidade, a realização do potencial e as metas fundamentais de vida, sendo centrado na experiência de sentimentos de expressividade pessoal e de autorrealização. Visto desta forma, como um avanço de potenciais e dos propósitos de vida, supera o estado afetivo do indivíduo (Paschoal & Tamayo, 2008).

Bem-estar Afetivo

Warr (1987) sugere que o conceito de bem-estar afetivo é um componente de saúde mental, ao lado de outros conceitos como autonomia e aspiração. Trata-se de uma experiência cumulativa de afetos relativa a domínios específicos da vida, inclusive ao trabalho (Daniels, 2000). Rego (2009) apresenta evidência empírica que sugere que o bem-estar afetivo no trabalho explica variância significativa de uma medida de autorrelato para desempenho individual. De acordo com ele, os colaboradores com elevados níveis de bem-estar afetivo no trabalho autodescrevem-se como detentores de elevado desempenho individual.

Bem-estar no Trabalho (BET)

BET também tem sido definido e operacionalizado em termos hedônicos ou eudaimônicos (Sant'anna et al., 2012). Na abordagem hedônica BET seria maior quanto mais frequente e intensa fossem as emoções e os humores positivos e quanto mais prevalecessem sobre o afeto negativo. Nessa visão, o prazer e a satisfação com a vida são os elementos centrais (Daniels, 2000; Ferreira, Silva, Fernandes, & Pacheco, 2008). Na abordagem eudaimônica o foco é na realização pessoal que enfatiza a percepção de desenvolvimento e expressão de potenciais individuais do trabalhador (Warr, 2007). A Tabela 1 apresenta a síntese das principais definições de BET.

Tabela 1

Principais Definições de BET

Autor	Definição	Aspectos	Abordagem
Warr (1987, 2007)	O afeto positivo no trabalho prevalece sobre o negativo e propicia o desenvolvimento de potenciais individuais e realização pessoal	-Cognitivos: satisfação no trabalho, e -Afetivos: respostas emocionais	-Hedônicos: felicidade e prazer, e -Eudaimônica: autovalidação.
Horn et al. (2004)	É resultado das avaliações positivas sobre as diferentes características do ambiente laboral	-Cognitivos, -Motivacionais, -Psicossomáticos -Comportamentais, - Afetivo (cerne)	- Hedônica

Continua

Continuação

Paz (2004)	Sentimento de que as necessidades e desejos são satisfeitos a partir do desempenho dos papéis organizacionais	-Afetivos e -Cognitivos, (avaliação por indicadores)	-Hedônica e -Eudaimônica
Siqueira e Padovam (2008)	Vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo)	-Cognitiva,	-Hedônica e -Eudaimônica
Paschoal e Tamayo (2008)	Decorre de avaliação afetiva (emoções e humores no trabalho) e cognitiva (percepção de expressividade e realização pessoal no trabalho).	-Afetivos, -Cognitivos e -Realização pessoal no trabalho	-Hedônica e -Eudaimônica
Dessen e Paz (2010a)	“Bem-estar organizacional”: satisfação de necessidades e a realização de desejos ao desempenhar o seu papel na organização.	-Afetivos, -Cognitivos e -Avaliação do ambiente organizacional.	-Hedônica e -Eudaimônica

Ao abranger as definições supracitadas, nota-se que elas ao longo dos anos podem ser congregadas da seguinte forma: afeto do trabalhador; satisfação de desejos e necessidades; satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo, prevalência de afeto positivo no trabalho e percepção do indivíduo de que expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida a partir do seu trabalho (Paschoal et al., 2010, 2013).

Para Rocha Sobrinho e Porto (2012) o Bem-estar no Trabalho tradicionalmente tem sua conceituação tratada como uma manifestação ou avaliação afetiva das características do trabalho,

cujos pontos centrais seriam o balanço, ou equilíbrio, entre as avaliações positivas e negativas feitas pelo indivíduo. Se o balanço for positivo, fica evidenciado o bem-estar; se negativo, é constatada sua ausência.

A concepção de bem-estar adotada na Psicologia Positiva o considera como sinônimo de felicidade, enfatizando os aspectos positivos da experiência do trabalhador. De forma que aspectos negativos como estresse ou esgotamento no trabalho são correlacionados a bem-estar, mas não caracterizam o Bem-estar no Trabalho propriamente dito. Esta reorientação do foco para a saúde, qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento de potencialidades humanas, repercutiu no que veio a ser chamado de “comportamento organizacional positivo”, com forte ênfase em aspectos afetivos e cognitivos (Paschoal et al., 2010).

De acordo com Gondim e Siqueira (2014) a definição de afetos é multidimensional. Do ponto de vista cognitivo a emoção está relacionada a um processo complexo de interpretação de eventos externos e internos à pessoa. Dessa maneira, o foco da pesquisa recai na avaliação subjetiva, no processamento da informação e nas redes semânticas que sustentam a referida emoção. Assim, afeto e cognição são mutuamente influenciados e não há como negar que, embora o afeto seja uma questão central nos estudos sobre Bem-estar no Trabalho, as percepções que o indivíduo tem sobre os aspectos relacionados ao trabalho podem constituir-se como predisponentes às avaliações afetivas (Gomide, Silvestrin & Oliveira, 2015).

Portanto, BET é um construto complexo que tem mobilizado a busca de uma identidade conceitual. Não há consenso sobre sua definição, entretanto há uma crescente convergência na direção de elementos comuns que se afastam de um modelo centrado na patologia e se aproxima de abordagens sobre o funcionamento positivo do indivíduo a partir de fatores que lhe propiciam vivências prazerosas. Em linhas gerais, considera-se tanto os aspectos cognitivos como afetivos do trabalhador.

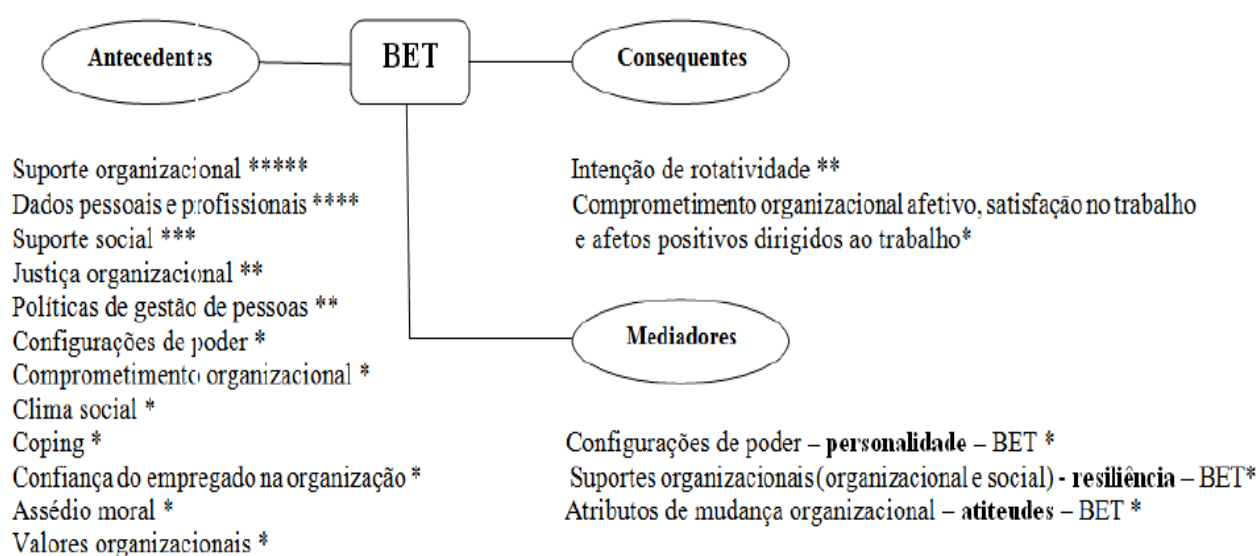
Nesse trabalho será utilizada a definição de Paschoal (2008) que é baseada na Psicologia Positiva e contempla pontos principais da abordagem hedônica e eudaimônica. O construto é composto pelas dimensões afetiva (emoções e humores no trabalho) e cognitiva (percepção de expressividade e realização pessoal no trabalho) e segue, assim, a linha de alguns autores da literatura internacional (Warr, 2007; Waterman, Schwartz, & Conti, 2008). E, para ampliar a compreensão sobre essa temática, modelos teóricos, definições e medidas é importante analisar os estudos que têm sido realizados na área, para tanto, foi feito um levantamento das revisões sistemáticas de literatura empreendidas.

Estudos Nacionais sobre Bem-estar no Trabalho

Foram identificadas três revisões de literatura nacional que apresentaram um panorama da produção científica dos últimos anos (Pantaleão & Veiga; 2019; Paschoal et al., 2013; Santos & Ceballos, 2013). Santos e Ceballos (2013) expuseram a atualidade do tema e quão recente é sua circulação no meio científico. Eles identificaram dezoito artigos nacionais e internacionais, entre os anos de 2000 a 2012, a maioria na língua inglesa, mas que não discutiam ou traziam as definições sobre o termo. Os nacionais, mesmo em minoria se empenham em conceituar ou mesmo fazer uso de alguma definição anterior. Esta dificuldade na conceituação de BET e na definição de instrumentos de medidas unificados, tem trazido limitações epistemológicas ao campo.

A produção brasileira em periódicos científicos das áreas de Administração e Psicologia foram mapeados por Paschoal et al. (2013) que constataram um aumento de estudos no fim da década dos anos 2000. Segundo eles, há o predomínio de estudos teórico-empíricos, principalmente de natureza quantitativa, que denota a preocupação dos pesquisadores em relacionar ou correlacionar, de forma sistemática, o construto com outras variáveis ou mesmo testar a estrutura do fenômeno, mas advertiram que BET consiste em apenas um dos fenômenos relacionados a experiências positivas nas organizações.

A revisão mais recente, das autoras Pantaleão e Veiga (2019) analisou 23 estudos, entre 2007 e 2017, de periódicos de Psicologia e Administração avaliados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES com conceitos entre A1 a B3. O maior número de publicações encontradas foi entre 2012 e 2015, com uma relativa igualdade entre pesquisas no setor público e privado, e de abordagem quantitativa. As principais variáveis antecedentes e consequentes a BET, assim como as de mediação ou correlato dos estudos quantitativos estão sintetizados na Figura 1:



Nota: *Quantidade de estudos.

Figura 1. Mapa de variáveis pesquisadas junto ao tema do Bem-estar no Trabalho de “*Bem-estar no Trabalho: revisão sistemática da literatura nacional na última década*” por. Pantaleão & Veiga, 2019, 13p.

Como observado na revisão destas autoras, prevalecem as investigações dos antecedentes, sendo os aspectos contextuais os mais investigados. Os resultados sugerem que o suporte organizacional (Gomide et al., 2015; Kunkel & Vieira, 2012; Paschoal et al., 2010; Sant’anna et al., 2012; Souza et al., 2015) e o suporte social (Kunkel & Vieira, 2012; Paschoal et al., 2010; Souza, Siqueira & Martins, 2015) influenciam as emoções vivenciadas no dia a dia

organizacional. O que pode ser o caminho para o trabalhador desenvolver seus potenciais e ter experiências de realização.

Os estilos gerenciais e o suporte para ascensão, promoção e salários também apresentam associações significativas com BET. Entretanto promoção e salários, isoladamente, apresentaram baixa correlação e não predisseram sua ocorrência. Assim, quanto mais positiva é a percepção de suporte, maior é o afeto positivo e a realização do trabalhador e menor é o afeto negativo. Nesse sentido, as ações e práticas da organização parecem ser mais importantes para o bem-estar laboral do que comportamentos específicos de gestores (Sant'anna et al., 2012).

Souza, Ribeiro e Bertolini (2014) verificaram correlação moderada e inversa entre o afeto negativo e a condição de trabalho. O que sugere que quanto melhor a condição de trabalho menor o afeto negativo. No que se refere aos valores organizacionais, Braga, Andrade, Estivalet, Oliveira & Costa (2017) expõem que a maior incidência em relação a BET foi atribuída aos fatores valorização, realização e identificação com a organização.

Rocha Sobrinho e Porto (2012) confirmaram que os fatores de clima social que impactam no bem-estar são autonomia, inovação, desempenho, reconhecimento e as estratégias de enfrentamento do estresse. Fogaça e Coelho (2015) corroboram que a autonomia, informalidade, clima organizacional, conforto físico, clima de descontração e um ambiente silencioso, ou com o mínimo de barulho possível são promotores de vivências de BET. O que fortalece a hipótese de que as relações interpessoais são importantes para o bem-estar em ambientes laborais.

As variáveis relacionamento e comunicação entre supervisores e empregados (Silva & Ferreira, 2013), percepções de justiça (Masagão & Ferreira, 2015), valor organizacional (Jacoby & Monteiro, 2016), comprometimento organizacional afetivo (Traldi & Demo, 2012), e políticas de gestão de pessoas (Horta et al., 2012) também foram apontadas como preditoras de BET. De forma que as configurações que permitem flexibilidade, participação e compromisso com uma missão organizacional influenciam positivamente as experiências do trabalhador, enquanto

configurações caracterizadas pela forte presença de influenciadores externos à organização afetam negativamente o bem-estar (Paschoal et al., 2013).

Além das variáveis contextuais mencionadas, outros fatores, tais como a autonomia (Fogaça & Coelho, 2015; Sant'anna et al., 2012; Rocha Sobrinho & Porto, 2012; Silva & Ferreira, 2013), e o uso das próprias competências e a criatividade possibilitam melhor qualidade de vida e Bem-estar no Trabalho, pois propiciam aos empregados a demonstração de maior comprometimento afetivo com a organização para que sintam-se mais satisfeitos com o seu trabalho e dirijam a ele mais Afetos Positivos (Silva & Ferreira, 2013). Estratégias de *coping* utilizadas pelo indivíduo no ambiente laboral também têm impacto sobre o BET (Rocha Sobrinho & Porto, 2012).

O estudo multimétodo de Sousa e Dela Coleta (2012), realizado com 66 psicólogos dos serviços públicos de saúde de duas cidades do interior de Minas Gerais apontou como principais promotores de BET a qualidade no relacionamento com a equipe, satisfação e Realização pessoal e profissional como prejudiciais os problemas de gestão/organização e com a equipe. Os estudos apontam ainda que as variáveis pessoais, quando comparadas às contextuais, têm poder preditivo menor (Gomide et al., 2015; Rocha Sobrinho & Porto, 2012).

Quanto aos efeitos negativos ao BET vale à pena destacar a influência do assédio moral, que indica que a presença da violência psicológica causa uma diminuição no bem-estar laboral (Jacoby & Monteiro, 2016), e das atitudes e dos atributos de mudança, uma vez que estão associados à geração de incerteza e perda do posto de trabalho (Franco, Neiva, Nery & Demo 2016). As evidências apontam a necessidade de desenvolver uma teoria que sustente empiricamente a relação entre satisfação no trabalho, Bem-estar no Trabalho, desempenho individual no trabalho e estrutura organizacional (Fogaça & Coelho, 2015).

As relações de mediação foram investigadas apenas em três estudos. No modelo configurações de poder, personalidade e BET, foi apontada relação positiva entre as configurações sistema autônomo e missionária e bem-estar, e negativa entre instrumento e bem-

estar, sendo essas duas últimas mediadas pela conscienciosidade (Dessen e Paz, 2010a). No segundo modelo, suportes organizacionais (organizacional e social), resiliência no trabalho e BET, a satisfação com os suportes organizacionais foram antecedentes consistentes do bem-estar em ambientações corporativas, mas não dependentes dos níveis de resiliência (Gomide et al., 2015). O modelo atributos de mudança organizacional, atitudes e BET, identificou a influência das atitudes e dos atributos de mudança no bem-estar (Franco et al., 2016).

No que se referem aos consequentes de BET, os estudos são escassos, Agapito et al. (2015) apontam que as dimensões do conceito exercem forte e significativo impacto sobre a intenção de rotatividade dos profissionais. Segundo eles, é essencial que as organizações se preocuparem em tornar o ambiente empresarial agradável e estimulante para os trabalhadores. A grande dificuldade das pesquisas é a restrita generalização dos resultados, pois são conduzidos com organizações e grupos de trabalhadores específicos e podem estar relacionados ao contexto dessas organizações. Além disso, raramente são replicados. Outra dificuldade são as características diferenciadas das amostras do setor público que embora sejam de mais fácil acesso do pesquisador, não sofrem a pressão constante do mercado e possuem especificidades (Pantaleão & Veiga, 2019).

Embora ainda existam lacunas de pesquisa, o campo de estudos do Bem-estar no Trabalho apresenta-se como promissor e incita à elaboração de novos delineamentos de investigação. Para a consolidação da temática a sugestão é que novos estudos sejam feitos com outras variáveis que auxiliem na compreensão das vivências positivas e negativas dos trabalhadores (Braga et al., 2017; Dessen & Paz, 2010a; Franco et al., 2016; Fogaça & Coelho, 2015; Gomide et al., 2015; Paschoal et al., 2010, 2013; Sant'anna et al., 2012; Silva & Ferreira, 2013; Siqueira & Padovam, 2008; Souza et al., 2015; Traldi & Demo, 2012).

Escalas de Bem-estar no Trabalho

Instrumentos com evidências de validade e fidedignidade são imprescindíveis para o desenvolvimento de um campo de estudo profícuo (Pasquali, 2001). Embora o conceito e as medidas adotadas de BET não sejam unânimes, é observado seu alinhamento. A Tabela 2 sintetiza os instrumentos mais utilizados no país:

Tabela 2

Instrumentos nacionais relativos ao Bem-estar no Trabalho.

Instrumento Autor/ano	Fatores	Confiabilidade	Número de itens	Obs.
Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho - Gouveia, Fonsêca, Lins, Lima e Gouveia (2008)	Afetos Positivos e Negativos	0.94	10	Likert de cinco pontos
Escala de Afetos no Trabalho - ESAFE (Ferreira et. al, 2008)	Afetos Positivos	0.93	14	Likert de seis pontos
	Afetos Negativos	0.93	14	pontos

Continua

Continuação

Escala de Bem-Estar Pessoal nas Organizações (Dessen e Paz, 2010b).	Reconhecimento	0.89	06	Likert de cinco pontos
	Salário	0.92	06	
	Relação com Chefia	0.94	07	
	Relação com Colegas	0.90	07	
	Identificação com a Organização	0.91	08	
	Oportunidades de Crescimento	0.85	05	
	Condições de Trabalho	0.82	07	
	Relação com Clientes	0.82	03	
	Valorização	0.75	04	
	Realização	0.90	08	
Bem-estar no Trabalho (Siqueira, 2008).	Escala de Satisfação no Trabalho	0.77 a 0.90	1 5	Likert de cinco pontos
	Escala de Envolvimento com o Trabalho	0.78		
	Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo	0.93		
Escala de Bem-estar no Trabalho - EBET (Paschoal e Tamayo, 2008).	Afetos Positivos	0.93	09	Likert de cinco pontos
	Afetos Negativos	0.91	12	
	Realização Pessoal e Profissional	0.88	09	

Neste trabalho será utilizado a Escala de Bem-estar no Trabalho - EBET dos autores Paschoal e Tamayo (2008) que possui evidências de validade e fidedignidade, apresentando índices de confiabilidade acima de 0.88, o que é considerado excelente. A escala pode contribuir para a identificação dos principais antecedentes e consequentes de BET e orientar os gestores a adotar medidas que promovam e facilitem seu desenvolvimento. Além do mais, por não ser específica de um único contexto organizacional, pode ser aplicada em diferentes contextos e ambientes laborais.

CRIATIVIDADE NO TRABALHO

A criatividade é essencial na produção de novas ideias, produtos e serviços. De acordo com a etimologia, a palavra criatividade deriva do latim *creare*, que significa criar, inventar, fazer algo novo. O que leva à concepção de movimento, criação, crescimento e desenvolvimento (Frederico & Amorim, 2008). Enquanto construto, o termo evoluiu de uma perspectiva individual, de raízes biológicas, para uma abordagem ecológica, focada no contexto (Gomes, Rodrigues, & Veloso, 2016). Segundo Hennessey e Amabile (1988) são três as abordagens que estudam esse construto: a Teoria do Investimento em Criatividade, de Sternberg (1991), o Modelo Componencial da Criatividade, de Amabile (1983a, 1983b, 1989, 1996, 1997, 1998), e a Perspectiva de Sistemas, de Csikszentmihalyi (1996). A Tabela 3 resume suas principais definições:

Tabela 3

Principais Definições de Criatividade.

Autor	Definições de Criatividade
Sternberg (1991)	É resultado da convergência interativa de seis fatores: inteligência, estilos intelectuais, conhecimento, personalidade, motivação e contexto ambiental.
Amabile (1983a, 1983b, 1989, 1996, 1997, 1998)	É a produção de ideias novas, úteis e apropriadas em qualquer domínio da atividade humana. Um fenômeno multideterminado que integra motivação intrínseca, ambiente social, construtos cognitivos e de personalidade.
Csikszentmihalyi (1996)	Não é individual e sim o resultado da interação entre os pensamentos do indivíduo e o contexto sociocultural.

Em resumo, os autores supracitados concordam que embora o indivíduo tenha um papel ativo no processo criativo é essencial que se reconheça a interação complexa e a influência dos

fatores sociais, culturais e históricos na produção criativa (Alencar & Fleith, 2003; Drazin, Glynn, & Kazanjian, 1999). O processo criativo engloba o elemento individual que se dirige em direção a um contextual, e é maior do que a soma de suas partes (Amabile & Pillemer, 2012; Hennessey & Amabile, 2010).

Desta feita, os níveis de criatividade seriam assim representados:

Figura 2. Níveis de criatividade. De “*Creativity*”, por Hennessey, B. A., & Amabile, T. M. (2010). *Annual Review of Psychology*, 61, 569-598.

Estudos recentes, internacionais e nacionais, mostram que atualmente o consenso é por esta perspectiva integrada do conceito (Alencar & Fleith, 2003; Amabile, 1996; Bedani, 2008; Gomes et al., 2016; Zhou, Hirst, & Shipton, 2012; Zhou & Shalley, 2003). Assim, não deve ser vista apenas em sua natureza intrapsíquica, uma vez que muitos são os fatores ambientais que influenciam e mobilizam o potencial criativo, e que precisam ter a natureza de suas interações compreendidas (Gomes et al., 2016; Ribeiro, 2016; Zhou & Hoever, 2014).

Por se tratar de um fenômeno multideterminado e com ampla influência nos diferentes domínios da vida, a temática tem sido abordada por diferentes áreas do conhecimento. Em razão de sua importância, a partir da década de 1940, cresceu o número de pesquisas em Psicologia relacionando-a ao contexto de desenvolvimento humano e organizacional (Baraldi & Tudda, 2011; Pinheiro, Schreiber, & Haubert, 2016).

De acordo com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO (2013), a criatividade tem se tornado a verdadeira riqueza das nações na economia do século XXI, pois, a capacidade de promovê-la e gerar ou aprimorar produtos, processos e serviços, pode ser vital para a saúde e a longevidade das empresas e da sociedade (Anderson, Potocnick, & Zhou, 2014; Steele, Johnson, & Medeiros, 2018).

Para Wechsler (2001), a criatividade organizacional oferece possibilidades para uma vida com mais qualidade e realizações e promove o crescimento pessoal e profissional dos indivíduos. No entanto, no campo do trabalho e da Psicologia Organizacional sua definição ainda não adquiriu um estado de maturidade e requer estudos que cubram sua complexidade (Mendonça et al., 2017).

Existem inúmeras definições para Criatividade no Trabalho, e não há consenso acerca de sua distinção da inovação. Comumente, a criatividade tem sido tratada como o primeiro e crucial estágio da inovação, na qual ocorre a produção de ideias novas e úteis (Alencar, 1996; Amabile, 1983a; Baer, 2010; Bedani, 2008; Bruno-Faria & Veiga, 2015; Castañer, 2016; Hennessey & Amabile, 2010; Muzzio, 2017; Rozkwitalska, 2016; Stein, 1974; Zhou & Hoever, 2014). a inovação é tratada como a implementação dessas ideias criativas (Amabile, Conti, Coon, Lazenby & Herron., 1996; Wechsler, 1998; West, 2002).

O conceito que alcança maior consenso entre os acadêmicos estabelece a criatividade como definida pelo resultado. Geralmente compreendida por ações que trazem algo novo e útil para o trabalho ou para a empresa como produtos, serviços, modelos de negócios e gestão, bem como métodos de trabalho que contribuem para lucratividade, competitividade e sobrevivência da organização (Amabile, 1996; Beheshtifar & Kamani-Fard, 2013; Gupta & Banerjee 2016; Zhou & Hoever, 2014). A Tabela 4 resume as principais definições de Criatividade no Trabalho:

Tabela 4

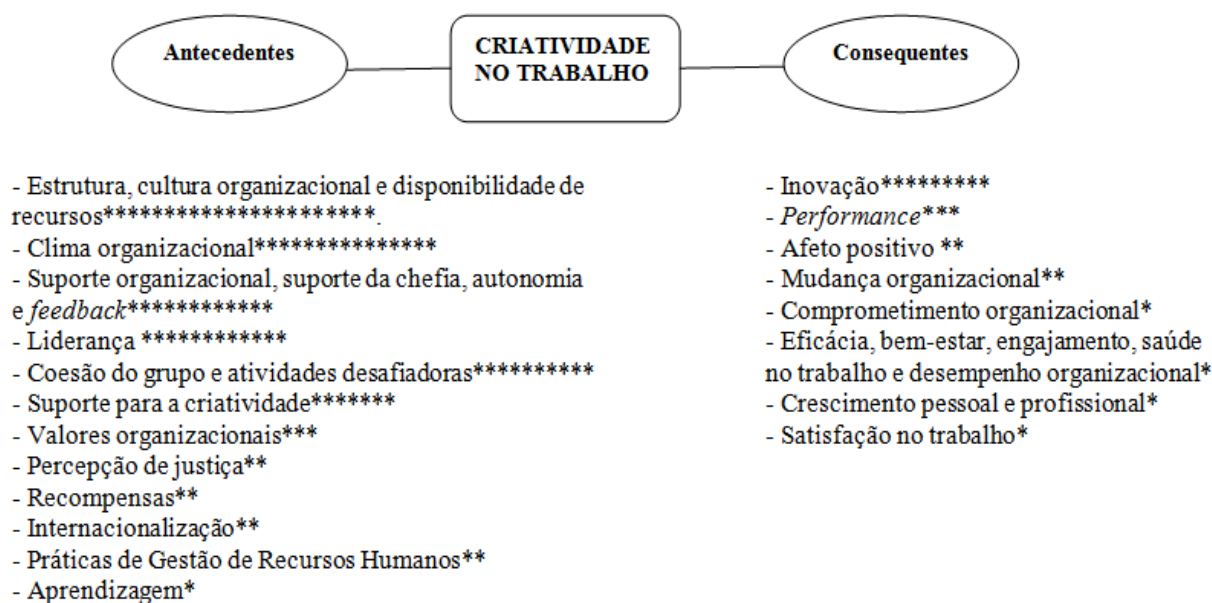
Principais Definições de Criatividade no Trabalho.

Autor	Definições
Amabile (1997, 1998)	Formada por três componentes importantes: motivação organizacional para inovar (o suporte mais imediato e direto); Recursos (tudo que se disponibiliza para auxiliar o trabalho), e; Práticas gerenciais (todos os níveis hierárquicos).
Woodman, Sawyer e Griffin (1993)	É um modelo sistêmico e multinível e integra quatro componentes essenciais: processo e produtos criativos, pessoas e situações criativas e a maneira como estes componentes interagem um com os outros. Os fatores do nível individual seriam simultaneamente influenciados e influenciadores dos fatores contextuais (grupais e organizacionais).
Bedani (2008)	É a geração de ideias julgadas pelos pares como novas, úteis, significativas e passíveis de operacionalização que, quando aplicadas, teriam a capacidade de promover a inovação de estruturas, gestão, processos organizacionais, produtos e serviços. Tal processo se originaria das características de personalidade, conhecimento, habilidades e motivação dos membros da organização e poderia ser facilitada ou inibida pelas características do ambiente de trabalho.
Van Gelder (2005)	Ferramenta sistêmica, que pode e deve ser aplicada desde a concepção das estratégias organizacionais até a entrega dos produtos e serviços aos clientes
Yeh (2004)	Sistema ecológico em quatro etapas: preparação (coleta e organização de informações); incubação (análise e síntese); <i>insigh</i> (descoberta de conexões entre as informações esquematizadas e a concepção de um novo produto); e, verificação (avaliação da originalidade e valor do produto criado).
Caniëls, Stobbeleir e Clippelee (2014)	Composta por três estágios: geração de uma ideia inspiradora potencial; sua promoção, legitimação e busca por recursos; e implementação para que culmine em uma inovação.

Em suma, a Criatividade no Trabalho é a soma total da criatividade individual, da equipe ou grupo e dos diferentes componentes estruturais de uma organização (Gupta & Banerjee, 2016). No que se refere à influência dos fatores contextuais na emergência da criatividade organizacional, tem-se um quantitativo pequeno de pesquisas (Egan, 2005; Hunter, Bedell, & Mumford, 2007; Zhou & Hoever, 2014).

Vários os fatores que têm influência no uso da criatividade nas organizações e que podem estimular ou dificultar a sua expressão (Alencar, 1995, 2005; Amabile, 1996, 1997; Bruno-Faria, 2003; Bruno-Faria & Veiga, 2015; Csikszentmihalyi, 1996, 2009; Egan, 2005; Hennessey & Amabile, 2010; Klijn & Tomic, 2010; Martins & Terblanche, 2003; Ribeiro, 2016; Van Gelder, 2005). Contudo, o conhecimento acumulado é pouco explorado e carece de um sistema de qualidade para explicar como as organizações são criativas ao longo do tempo (Hennessey & Amabile, 2010; Sonenshein, 2014, 2016).

Quanto as variáveis antecedentes e consequentes à Criatividade no Trabalho, a análise de 22 estudos de caso descobriu que os antecedentes têm papéis diferentes no processo criativo, e aqueles que são úteis em um estágio, podem ser prejudiciais para outro. A Figura 4, proporciona a compreensão sobre as principais variáveis pesquisadas junto ao tema de Criatividade no Trabalho encontradas nesta revisão de literatura



Nota: *Quantidade de estudos.

Figura 3. Mapa de variáveis pesquisadas junto ao tema de Criatividade no Trabalho.

O tópico tem despertado o interesse dos psicólogos organizacionais e acadêmicos de administração desde os anos 1990, mas, diferentemente da literatura internacional, no Brasil este é um dos temas menos investigados na área da Psicologia Organizacional e do Trabalho e, portanto, ainda se encontra em desenvolvimento (Borges-Andrade & Pagotto, 2010; Bruno-Faria & Veiga, 2015; Manenti, 2018). Tais resultados destacam a importância de conceituar criatividade como um processo, e não como uma variável de resultado e reforça a necessidade de mais pesquisas sobre o tema (Caniëls et al., 2014; Klijn & Tomic, 2010).

De acordo com Mendonça, Veiga e Macambira (2017) para que o pensamento criativo ocorra em um ambiente corporativo, é necessário ter um lugar que encoraje a liberdade de expressão, onde os trabalhadores experimentem bem-estar e emoções positivas, estejam envolvidos e sejam estimulados para exercer suas ideias. Tavares (2016) sugere que quando as pessoas agem criativamente em seu local de trabalho, elas atribuem a ele mais propósito e significado, tornando-o assim mais significativo. Entretanto, a associação entre emoções

positivas e negativas e criatividade ainda não foram demonstradas em pesquisas anteriores (Rozkwitalska, 2016).

Nessa direção, Hennessey e Amabile (2010) defendem que os facilitadores à criatividade são: apoio organizacional, segurança psicológica, tempo suficiente, autonomia, *feedback* de desenvolvimento e objetivos de criatividade, e os prejudiciais: restrições e pressões no ambiente de trabalho (Hennessey & Amabile, 2010), os quais serão apresentados abaixo.

Condições para Criatividade no Trabalho

A criatividade é uma propriedade inerente ao ser humano e não uma qualidade inata que apenas um pequeno número de indivíduos possui. Recentemente, Muzzio (2017) confirmou que o fenômeno pode emergir de *insights* individuais em um ambiente organizacional propício. Logo, é resultante mais de condições socioorganizacionais do que de predisposições unicamente individuais (Alencar, 1996). Analisar a criatividade como algo que é produzido coletivamente e tem elementos gerenciáveis aumenta a capacidade de tomar decisões que a estimulam (Muzzio & Paiva, 2018).

De acordo com Amabile (1997), gerenciar a criatividade significa oferecer condições ambientais favoráveis à manifestação do pensamento criativo, removendo as barreiras que impedem sua expressão. A identificação das condições que podem estimular ou inibir a manifestação da criatividade organizacional tem suscitado maior interesse dos pesquisadores nos últimos anos (Alencar; 2005; Amabile, 1996, 1997; Amabile et al., 1996; Bruno-Faria, 2003; Bruno-Faria & Veiga, 2015; Csikszentmihalyi, 1996, 2009; Klijn & Tomic, 2010; Martins & Terblanche, 2003; Ribeiro, 2016; Van Gelder, 2005).

Décadas de pesquisa sobre criatividade têm apontado não só para fatores do ambiente das organizações que influenciam a criatividade tanto positiva quanto negativamente, mas também para elementos pessoais e sociais favoráveis e outros desfavoráveis à sua expressão que

contribuem de forma considerável para a emergência, reconhecimento e cultivo da criatividade, ou, pelo contrário, para sua repressão. As características de um ambiente que favorecem a criatividade incluem práticas de valorização das pessoas e de promoção de condições para que cada trabalhador procure dar o melhor de si. É fundamental que tenham autonomia, que percebam que a organização está aberta a novas ideias e a aceitar possíveis mudanças que sejam benéficas (Alencar, 1996,1998).

Martins e Terblanche (2003) agrupou as características organizacionais que facilitam a criatividade e a inovação nas organizações em cinco categorias: (1) estratégia - engloba a visão e a missão da organização, (2) estrutura organizacional - autonomia, liberdade, flexibilidade, (3) mecanismos de suporte - disponibilidade de recursos, sistema de reconhecimento e recompensas, (4) comportamentos que encorajam a mudança - aceitação de riscos, suporte para a mudança, negociação e (5) comunicação.

Hunter et al. (2007), após realizarem uma meta-análise de artigos investigando os instrumentos de clima para a criatividade nas organizações, propuseram uma taxonomia formada por 14 dimensões: (1) apoio dos colegas, (2) apoio do gestor, (3) recursos disponíveis, (4) desafio, (5) missão organizacional que claramente valoriza criatividade, (6) autonomia, (7) trocas interpessoais positivas, (8) estímulo intelectual, (9) suporte da alta gerência, (10) recompensas a ideias criativas, (11) flexibilidade e aceitação de riscos, (12) valorização da qualidade e da originalidade das ideias, (13) participação e comunicação e (14) integração organizacional. Eles verificaram que as dimensões quatro, sete e oito são as principais preditoras de criatividade.

Entretanto, Alencar (1998) observou que em muitas organizações verifica-se uma tendência de se estimular mais a dependência e a passividade do que a iniciativa e a criatividade, o que pode indicar um clima organizacional pobre. Este autor apresentou uma classificação de cinco categorias de barreiras à criatividade: (1) estruturais, (2) sociais e políticas - ênfase exagerada nas relações de poder e normas que reforçam o conformismo, (3) processuais - procedimentos e

regulamentações que privilegiam a manutenção do *status quo*, (4) recursos - carência de profissionais, falta de equipamentos e/ou tecnologia adequados e tempo insuficiente para se tentar criar algo novo, e (5) individuais e atitudinais - restrições presentes na própria pessoa como intolerância à ambiguidade, conformismo, inflexibilidade. Todavia, mesmo essas características individuais podem ser fruto do ambiente (Alencar, 1996, 1998, 2005).

Para Predebon (2006), são sete as estruturas responsáveis por bloquear a expressão da criatividade nas organizações: (1) excesso de normas; (2) estratégias rigidamente formais; (3) postura séria e contida; (4) estrita obediência a números; (5) segmentação total de processos; (6) obediência cega ao consenso; e, (7) cultura da segurança total. De acordo com Bruno-Faria, Veiga e Macêdo (2008) os estímulos e as barreiras à criatividade, quase sempre são considerados como universais para quaisquer tipos de indivíduos e organizações. Dessa maneira, muitos aspectos do ambiente de trabalho, tais como pressão para criar, clima de diálogo e estímulo a participação e estrutura organizacional flexível, com menor número de níveis hierárquicos são referências comuns a diversos autores. Entretanto a interação entre aspectos do indivíduo e do ambiente é negligenciada.

Haja vista que variáveis ligadas ao próprio indivíduo, como falta de motivação, de habilidade e/ou experiência, inflexibilidade e habilidades sociais pobres podem facilitar ou emperrar, contribuir ou dificultar a criatividade na organização (Alencar, 1995; Amabile et.al, 1996). Vasconcellos (1990) cita também fatores como hábito, conformismo, insegurança e baixa curiosidade. Assim, para uma pessoa atingir seu potencial criativo, requisitos cognitivos e situacionais devem estar presentes (Mendonça et al., 2017), mas, as maneiras como as características individuais interagem com fatores contextuais ainda não está claro (Choi, 2004b).

Hennessey e Amabile (2010) afirmam que, em linhas gerais, os resultados dos diferentes trabalhos se complementam e não existem grandes divergências acerca de quais são os fatores

que fomentam ou bloqueiam a criatividade nas organizações. Por isso, os fatores sintetizados por elas, serão apresentados nos tópicos seguintes.

Condições Favoráveis à Criatividade no Trabalho

1) Apoio Organizacional: as organizações devem optar por uma estrutura flexível, que valorize as competências de seus colaboradores (Alencar 1995, 1998; Amabile, 1983, 1989, 1996; Bedani 2008; Çokpekin & Çokpekin 2012; Faria & Alencar, 1996; Oldham & Cummings, 1996; Ribeiro, 2016; Silva & Rodrigues, 2007; West, 2002). Uma estrutura favorável à criatividade se caracterizaria por um número limitado de hierarquias, menos burocracia e descentralização do poder decisório, pois, em uma estrutura descentralizada, a informação flui mais livremente em todas as direções e interfaces (Alencar, 1998).

Nesse sentido, uma cultura que reconhece o potencial ilimitado dos seus recursos humanos, cultiva a harmonia do grupo, estabelece expectativas apropriadas, tolera as diferenças, reconhece os esforços individuais e apoia a autonomia em alcançar metas claras, será mais bem-sucedida em termos de criatividade e inovação (Alencar, 2005; Amabile et al., 1996; Martins & Terblanche, 2003). Uma meta-análise de 42 estudos confirmou que as dimensões climáticas tais como suporte e autonomia são eficazes preditoras de desempenho criativo, inclusive em ambientes com alta pressão e competitividade. De forma que o envolvimento no trabalho que ocorre num ambiente que valoriza a inovação, a autonomia e a criatividade auxilia as pessoas a trabalharem mais próximo do seu funcionamento ótimo (Hunter et al., 2007).

O papel dos líderes também é fundamental no desenvolvimento da criatividade das suas equipes (Alencar, 1995, 1998; Amabile, 1997; Andriopoulos, 2001; Coveney, 2008; Faria & Alencar, 1996; Madjar, Oldham, & Pratt, 2002; McLean, 2005; Ribeiro, 2016; Romeiro & Wood, 2015; Shalley et al., 2004; Silva & Rodrigues, 2007). Eles devem promover um ambiente de abertura e apoio com uma postura de receptividade, flexibilidade, aceitação, estímulo às novas ideias e respeito às opiniões divergentes (Alencar, 1998; Shalley et al., 2004). Além do mais,

existem vários níveis de intervenção que a gestão de recursos humanos pode assumir, entre elas, conhecer as características dos seus colaboradores e entender quais as características do contexto laboral pode melhorar ou reduzir a Criatividade no Trabalho (Alencar, 1998; Jiang, Wang, & Zhao, 2012; Vasconcellos, 1990).

2) Segurança Psicológica: é uma condição ambiental em que as pessoas acreditam que outras pessoas em seu grupo responderão positivamente quando suas ideias forem publicadas (Hennessey & Amabile, 2010). Edmondson e Mogelof (2006) propuseram que a segurança psicológica é crucial para a criatividade nas organizações, porque a criatividade envolve muito risco, experimentação e falhas frequentes.

É necessário que uma plataforma para a criatividade esteja presente no ambiente das organizações com a presença de sentimentos de confiança e respeito, harmonia nas equipes, prática das virtudes de compartilhar ideias, respeitar as diferenças, valorizar o trabalho do indivíduo e do grupo, reconhecer as potencialidades e oferecer oportunidades para a produção e fertilização de ideias (Alencar, 1998). É salutar formar equipes de trabalho que agreguem pessoas com habilidades diferenciadas, que se aceitem, apoiem-se e comuniquem-se umas com as outras (Amabile, 1997; Amabile et al., 1996; Coveney, 2008; Faria & Alencar, 1996; Madjar et al., 2002; McLean, 2005; Ribeiro, 2016; Romeiro & Wood, 2015; Shalley et al., 2004; Silva & Rodrigues 2007).

Uma comunicação aberta e transparente entre os indivíduos, equipes e departamentos, baseada na confiança e apoiada por uma cultura que admite a discordância e o conflito, encarando-os como oportunidades para que se revelem os problemas organizacionais, representaria um suporte indispensável à promoção da criatividade (Amabile, 1997; Beheshtifar & Kamani-Fard, 2013; Coveney, 2008; Faria & Alencar, 1996; Kao, 1998; Martins & Terblanche, 2003).

Ekvall e Ryhammar (1999) argumentam que o clima de criatividade se compõe de desafio, liberdade e apoio e incentiva a abertura e a tolerância da incerteza. O nível organizacional do clima criativo abrange tanto o ambiente social quanto o de trabalho e pode influenciar o que é realizado nas organizações (Amabile et al., 1996; Choi, 2004a; Ekvall, 1999). Madjar et al. (2002) descobriram que o desempenho criativo dos funcionários estava significativamente relacionado ao apoio à criatividade, tanto de fontes de trabalho (supervisores e colegas de trabalho) quanto de não-trabalho (família e amigos). Sendo que o humor positivo media essas relações.

3) Tempo Suficiente: um ambiente sem pressões também favorece a geração de novas ideias e pode maximizar a produção criativa (West, 2002). Pois, de acordo com Shalley et al. (2004), metas e prazos podem representar um fator constrangedor da expressão da criatividade quando as pessoas se sentem pressionadas. Contudo, metas cujo cumprimento exija a criatividade do funcionário podem proporcionar foco na realização das tarefas e desviar a atenção dos prazos estipulados. Ohly, Sonnentag e Pluntke (2006) corroboram que o controle do trabalho e a rotinização estão positivamente relacionados à criatividade.

4) Autonomia: na medida em que os funcionários sentem um certo grau de propriedade e controle sobre seu trabalho, eles serão mais intrinsecamente motivados e, portanto, mais propensos a envolver totalmente seus processos cognitivos na solução de problemas no trabalho (Hennessey & Amabile, 2010). De acordo com Mendonça et al. (2017), para que o pensamento criativo ocorra em um ambiente corporativo, é preciso encorajar a liberdade de expressão, para que os trabalhadores experimentem bem-estar e emoções positivas e estejam envolvidos e treinados para exercer suas ideias. Assim, valorizar empregados criativos e curiosos e dar-lhes autonomia suficiente para atingir desafios compatíveis às suas capacidades é importante para ter pessoas bastante contributivas às organizações (Covacs, 2006).

5) *Feedback*: as práticas gerenciais adequadas são provedoras de autonomia e feedback e facilitam o desenvolvimento de um ambiente justo e de confiança (Amabile et al., 1996; Choi, 2007; Hennessey & Amabile, 2010; Oldham & Cummings, 1996; Zhou, 2003). Os supervisores podem afetar positivamente a criatividade dos funcionários dando feedback positivo em um estilo informativo; adotando uma estratégia de desenvolvimento e focalizando-o na tarefa e não na pessoa (Amabile, 1997, 1983, 1989, 1996; Amabile et al., 1996; Zhou, 2008). O componente informacional do *feedback* é muito importante porque permite que o indivíduo aprenda, compreenda e internalize padrões de trabalho considerados criativos, facilita a aquisição de competências e estratégias criativas relevantes, aumentam a probabilidade de os indivíduos identificarem de forma mais exata o problema, gerarem mais ideias e utilizarem padrões apropriados para avaliar e redefinir ideias (Zhou, 2008).

6) *Objetivos Criativos*: estudos sugerem que objetivos gerais claros para projetos de trabalho apoiam a criatividade (Amabile et al., 1996). Farmer, Tierney e Kung-McIntyre (2003) descobriram que a criatividade dos indivíduos no trabalho era mais alta quando eles se consideravam empregados criativos e suas organizações valorizavam o trabalho criativo. As organizações devem treinar seus gerentes para que exibam comportamentos de supervisão que nutram e não inibam a criatividade dos funcionários (Zhou & Hoever, 2014). Para tanto, os facilitadores e gerentes podem usar estratégias diferentes como treinamento de atitude, *brainstorming*, incubação, entre outros (Ma, 2006).

Condições Desfavoráveis à Criatividade no Trabalho

Mesmo com o avanço considerável de estudos nas últimas décadas, os que investigam as restrições impostas ao trabalho criativo nas organizações ainda são escassos (Romeiro & Wood, 2015). A maioria das pesquisas tem se concentrado em fatores que são potencialmente positivos, em vez daqueles que podem dificultar ou reduzir a criatividade (Bruno-Faria & Veiga, 2015; Choi, Anderson, & Veillette, 2009). Mas, é necessário conhecer os efeitos de fatores negativos

separadamente de fatores positivos (Choi et al., 2009). Pois, devido aos mais diversos fatores inerentes ao contexto, as organizações geralmente impõem limites às ações de criação profissionais. Para alguns autores, os eventos negativos são mais potentes do que os positivas, pois tendem a gerar maiores efeitos psicológicos e têm maior impacto em um resultado (Baumeister, Bratslavsky, Finkenauer, & Vohs, 2001; Rozin & Royzman, 2001).

1) Restrições: culturas fortes priorizam estabilidade e padronização e a ênfase no *status quo* aparece então como contraponto à expressão da criatividade (Amabile, 1998; Boisnier & Chatman, 2003; Burnside, 1990; Faria & Alencar, 1996; Kao, 1998). Uma vez que organizações arraigadas às suas tradições são mais refratárias em aceitar e implementar a novidade, visto que isto resulta em mudanças nos padrões estabelecidos, representando uma ameaça de ruptura dos modelos tradicionalmente adotados (Bedani, 2008).

A criatividade também será certamente reprimida em um ambiente que não tolera as diferenças entre indivíduos. Um contexto no qual os funcionários sentem que seus colegas são oportunistas e não dignos, pode fazer com que se abstenham de compartilhar ideias por causa dos medos de serem ridicularizados (Alencar, 1995; Faria & Alencar, 1996). Ou seja, comunicação deficiente (Burnside, 1990), características da tarefa (Faria & Alencar, 1996) e um ambiente com estruturas centralizadoras, padronizadoras e altamente formalizadas inibem a expressão do fenômeno criativo (Faria & Alencar, 1996; Martins & Terblanche, 2003; Ribeiro, 2016; Vasconcellos, 1990).

Salários e benefícios (Faria & Alencar, 1996) também podem ser inibidores da criatividade no contexto de trabalho. Uma forma justa e apropriada de recompensa se baseia na competência e desempenho. Entretanto, embora o impacto de recompensas extrínsecas na criatividade tenha sido amplamente estudado, os resultados são inconsistentes e não permitem uma tomada de posição relativamente às opiniões defendidas (Alencar 1995, 1998; Braia, Curral & Gomes 2014; Cummings, 1996; Oldham & Baer, 2012; Silva & Rodrigues, 2007).

2) Pressões: exigências de produtividade e pressão (Amabile, 1996, 1998; Burnside, 1990; George & Zhou, 2001; Hans & Ruieten, 2008; Hennessey & Amabile, 2010; McLean, 2005; Oldham & Cummings, 1996; Ribeiro, 2016; Zhou, 2003), a falta de tempo no trabalho e/ou tempo insuficiente para fazer o trabalho necessário (Baer & Oldham, 2006; Burnside, 1990; Hennessey & Amabile, 2010) e o nível de controle e de privacidade deve ser minimizado para que um clima de confiança e autonomia seja fomentado (George & Zhou, 2002; Oldham, 2006).

Uma monitorização demasiada próxima, com pressão avaliativa, pode restringir a criatividade, e também a satisfação no trabalho (West & Rushton, 1989). Um líder que se expressa grosseiramente e ataca o trabalho da equipe pode afetar negativamente a segurança psicológica da equipe e, finalmente, sua criatividade (Romeiro & Wood, 2015). Pois, quando os líderes apresentam comportamentos opressivos ou ameaçadores, os seguidores podem experimentar perda substancial de autodeterminação e motivação intrínseca e consequentemente evitar esforços criativos (Deci & Ryan, 1985).

Entretanto, a influência da pressão do tempo pode ser uma das mais complexas na literatura de criatividade organizacional e não há consenso a respeito do seu impacto (Ensor, Pirrie & Band, 2006, Manenti, 2018). Para alguns autores a pressão pode ser encarada inclusive como desafio e ser benéfica para a criatividade (Schmitt, Buisine, Chaboissier, Aoussat, & Vernier, 2012; McElvaney, 2006).

Amabile e Hadley (2002) realizaram um estudo de campo longitudinal, sugerindo que a criatividade diária no local de trabalho pode depender tanto do nível quanto do tipo de pressão do tempo. Em geral, os efeitos da pressão do tempo na criatividade foram negativos e os traços podem ter um papel na resposta das pessoas. De acordo com os estudos de Madjar e Oldham (2006) os indivíduos perceberam menor pressão no tempo em condições que correspondiam à sua preferência, o que contribuiu para níveis mais altos de criatividade. Para favorecer a emergência de clima propício à criatividade é necessário conhecer os fatores presentes no

ambiente de trabalho estimuladores e inibidores da criatividade dos empregados. E, para isso é preciso que as organizações contem com instrumentos que sirvam como termômetros de seus ambientes Bruno-Faria e Alencar (1998).

Quanto ao instrumento adotado nesse estudo, será utilizado os Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho (ICCAT), desenvolvido e validado por Bruno-Faria & Veiga (2015), o qual apresenta índices de confiabilidade, com Alfa acima de 0.84 o que é considerado adequado. Mostra-se uma medida válida e precisa para aferir a percepção dos trabalhadores sobre os aspectos favoráveis e desfavoráveis à expressão da criatividade nas organizações. A medida pode ser adotada por gestores para fazer um diagnóstico das condições para a criatividade e subsidiar a realização de estudos em que se avalie a interação com diferentes variáveis.

O CONTEXTO DE TRABALHO DOS PSICÓLOGOS NOS CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)

De acordo com Katz e Kahn (1996) as organizações são uma classe de sistemas sociais abertos, que se distingue dos demais sistemas sociais pelo seu alto nível de planejamento e controle. Um dos quatro tipos de organizações definidas pelos autores são as organizações político-administrativas, que compreendem os órgãos públicos em geral, e tem como características a coordenação e o controle de recursos humanos e materiais (Motta, 1971).

Nesse sentido, as políticas públicas são importantes espaços para a promoção da garantia dos direitos humanos e, nesse contexto, a Psicologia tem importante papel (Motta & Scarparo, 2013). De acordo com o Conselho Federal de Psicologia (CFP), políticas públicas são “um conjunto de ações coletivas geridas e implementadas pelo Estado, que devem estar voltadas para a garantia de direitos sociais (CFP e CFESS, 2007, p. 17). As políticas sociais são estratégias estatais presente em diversos setores para a resolução de problemas particularizados (Yamamoto & Oliveira, 2010).

No Brasil, a assistência social, assim como outras políticas públicas sociais, só começou a trilhar novos caminhos com a Constituição Federal de 1988. A partir da qual passou a ser legalmente reconhecida como um direito do cidadão e dever do Estado (Abreu, Silva, Silva & Silva, 2014; Cavalcante & Ribeiro, 2012; Lima & Schneider, 2018; Silva & Corgozinho, 2011).

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi construído a partir dos mesmos processos do SUS (Sistema Único de Saúde), no entanto, não acompanhou seu ritmo de consolidação institucional. Um conjunto de fatores econômicos, políticos e sociais dificultaram a aprovação das leis que deveriam regulá-la (Motta & Scarparo, 2013; Palotti & Costa 2011; Ribeiro, Paiva, Seixas, & Oliveira, 2014).

Tal regulamentação ocorreu apenas em 1993, com a promulgação da Lei Orgânica da

Assistência Social – LOAS (Lei no 8.742/1993). A LOAS estabeleceu seu caráter não contributivo, definiu sua forma de organização e gestão e previu a garantia dos direitos de cidadania da população excluída e vulnerabilizada (Cavalcante & Ribeiro, 2012; Flor & Goto, 2015; Silva, 2015). Assim, além de mudar o status legal e político da assistência social, a LOAS trouxe um conjunto de concepções e direitos, e introduziu um sistema descentralizado, com participação popular e financiamento público (Romagnoli, 2016; Silva & Corgozinho, 2011).

Contudo, foi preciso outras instruções normativas, que aconteceram mais de dez anos depois: a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) e a Norma Operacional Básica (NOBSUAS, 2005). A PNAS definiu as diretrizes, os projetos, programas, serviços e benefícios e seus respectivos objetivos, usuários e formas de operacionalização. A NOBSUAS, por sua vez, disciplinou as relações federativas, detalhou as competências de gestão e financiamento, e consolidou a integração e articulação da rede de serviços (Andrade, Braga, Souza & Gomes, 2017; Couto, Yazbek & Raichelis, 2009; Flor & Goto 2015; Silva & Cezar, 2013).

Foi definido que a Assistência Social tem como dever “prover as seguranças de acolhida, convívio, provisão de condições de autonomia, de equidade e de travessia, além da defesa dos direitos socioassistenciais e do monitoramento e vigilância social” (Sposati, 2007, p.17). Portanto, a proteção social oferecida não deve ser reduzida ao acesso à renda pois, possui a função de fomentar processos para garantir direitos universais, inclusão social e padrões de vida mínimos para a população (Vaitsman, Andrade & Farias, 2009).

As ações que deram concretude a esses objetivos foram traçadas em 2009, com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, uma das mais importantes do setor. A normativa foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), pela Resolução nº 109, de 11 de novembro que estabelece uma matriz padronizada de serviços socioassistenciais organizados conforme o nível de complexidade: básica e especial.

A Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE), esta dividida em Média e

Alta Complexidade, preveem o desenvolvimento de ações mediante a oferta pública de serviços continuados e articulados. A PSB é referenciada nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e a PSE nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) (Abreu et al., 2014; Nascimento, Duarte & Moraes, 2018).

Todos os serviços da PSB e PSE devem ser prestados por equipes de referência multiprofissionais compostas por diferentes categorias, de nível fundamental, médio e superior tais como Psicologia, Serviço Social, Direito e Pedagogia. As normativas estipulam ainda que os servidores devem ser efetivos e em quantidade suficiente de acordo com o porte dos municípios, o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições a serem geradas (MDS, 2011).

Entretanto, em decorrência das dificuldades de descentralização e financiamento, a implementação do SUAS vem sendo permeada por uma série de desafios tais como; a elevada demanda, a execução direta pelas esferas municipais, as dificuldades no cumprimento das atribuições do órgão gestor, a falta de recursos humanos e materiais e a formação inadequada dos trabalhadores, que se somam ao próprio modo de funcionamento deficiente das políticas públicas no Brasil (Abreu et al., 2014; Barreto, 2011; Leão, Oliveira & Carvalho, 2014).

Nos CREAS, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), podem ser ofertados cinco tipos de serviços especializados: Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Abordagem Social; Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias e Pessoas em Situação de Rua (Abreu et al., 2014; Silva & Cezar, 2013).

A finalidade desses serviços é: o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva; inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, restauração e preservação da autonomia; rompimento dos padrões violadores de direitos, reparação de danos

e prevenção da reincidência de violações de direitos (Cavalcante & Ribeiro, 2012). Os atendimentos devem ser especializados e se destinam a famílias e indivíduos com direitos violados, mas cujos vínculos, familiar e comunitário, não foram rompidos

Neste contexto específico de trabalho a atuação do psicólogo tornou-se objeto de reflexão crítica devido a necessidade de revisar os modelos e concepções clássicos adotados, impregnados de estereótipos e representações sociais baseados na atuação em áreas específicas, como a clínica, a escolar e a industrial (Andrade et al., 2017; Flor & Goto 2015; Leão et al., 2014; Oliveira & Paiva, 2013; Silva & Cezar, 2013).

Os resultados da pesquisa de Sousa e Dela Coleta (2012) com psicólogos que trabalham no serviço público apontaram que as dificuldades no fazer cotidiano são muitas e prejudicam suas ações. Elas são advindas dos aspectos das instituições, da gestão e das políticas públicas, da formação profissional deficiente, das precárias condições de trabalho, do relacionamento com a equipe, da necessidade de aprimoramento profissional e das frustrações no trabalho com a falta de reconhecimento

Segundo o manual de Referências Técnicas para a prática de Psicólogos no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS, produzido a partir da metodologia do CREPOP (Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas), é necessário aprofundar as discussões sobre as condições de trabalho e a importância da mobilização e o fortalecimento da organização dos trabalhadores (CFP, 2012).

No que se refere especialmente às condições de trabalho, as maiores dificuldades para os profissionais são a insegurança quanto ao emprego, devido às precárias formas de contratação, os baixos salários, e a falta de perspectivas como ascensão na carreira e ausência de qualificação e capacitação. A rotina dos serviços, muitas vezes é burocrática e hierárquica e restringe sua autonomia técnica. As consequências são a rotatividade, a descontinuidade das ações e a fragilidade do trabalho das equipes, enfim, a despotencialização da principal ferramenta de

trabalho da política, que são seus trabalhadores (Leão et al., 2014; Macedo et al., 2011; Romagnoli, 2016; Senra & Guzzo, 2012; Yamamoto & Oliveira, 2010).

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) vem promovendo diversas ações para instrumentalizar a categoria com base na garantia dos direitos humanos, para voltar-se a um fazer articulado com vistas ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. A última nota técnica emitida pela Comissão Nacional de Psicologia na Assistência Social (CONPAS) reforça que

aos profissionais de Psicologia atuantes no SUAS cabe a realização de intervenções crítico-reflexivas frente às condições de vida dos usuários/sujeitos de direitos e suas famílias, face ao contexto social em que estão inseridos, e no processo de atendimento/ acompanhamento. Também deve favorecer um processo de reflexão-ação, oferecendo, ao usuário/sujeitos de direitos, formas de participação e ação nas transformações das condições sociais e políticas geradoras das situações vivenciadas por ele (CFP, 2016, p.15).

Mas, há que se pensar em como é possível promover a criatividade necessária para a atuação na adversidade dos desafios cotidianos, com base na contínua luta pela institucionalização de serviços e de programas em processo de normatização das práticas (Barreto, 2011).

MÉTODO

As pesquisas em Psicologia Organizacional e do Trabalho analisam fenômenos que se manifestam e são afetados por variáveis pertencentes a diferentes níveis. A incongruência entre eles pode comprometer a qualidade do estudo, por isso, ao se realizar uma pesquisa quantitativa devem ser considerados os níveis da teoria, da medida e da análise (Abbad, Puente-Palácios, & Gondim, 2014; Klein, Danserau & Hall, 1994).

No nível da teoria o objetivo do pesquisador é investigar uma variável do indivíduo, do grupo ou da organização. O nível da medida trata da origem, maneira e unidade em que os dados serão coletados. O nível de análise, por fim, especifica o tratamento desses dados (Klein, Danserau & Hall, 1994). É importante destacar que os níveis de análise podem ser macro, meso e micro, de forma que o nível macro refere-se a compreensão ou diagnóstico de propriedades da organização, o meso aos comportamentos de grupamentos, equipes ou similares e o micro aos atributos dos indivíduos (Abbad et al., 2014).

A importância dessa compreensão decorre da necessidade de respeitar as especificidades de cada fenômeno e o nível ao qual pertence. Isto impacta não somente na definição teórica dos atributos do fenômeno estudado, como também traz implicações metodológicas para o estudo. Entretanto, apesar dessas considerações, é preciso reconhecer que certos fenômenos dificilmente podem ser capturados diretamente do nível a que teoricamente pertencem porque geralmente, a melhor fonte de informação são as pessoas (Abbad et al., 2014).

No presente trabalho as variáveis investigadas (Bem-estar no Trabalho e Condições para a Criatividade no Trabalho) terão os dados mensurados em nível micro, ou seja, serão acessadas por meio das percepções individuais dos participantes da pesquisa. A teorização BET também se dará em nível micro, mas Condições para a Criatividade no Trabalho será em nível macro, pois se trata de variável organizacional.

De acordo com Cozby (2003), a presente pesquisa pode ser classificada como método não experimental pois permite a observação da variação conjunta das variáveis para examinar se elas variam juntas. Pode ser classificada como descritiva, quantitativa e de corte transversal na qual foram usados instrumentos padronizados para mensurar as variáveis do modelo de investigação. Na Figura 4 é apresentado o modelo correlacional de investigação do presente estudo.

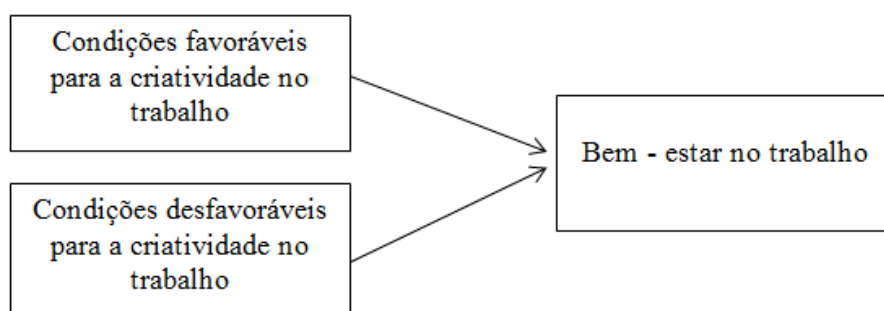


Figura 4. Modelo correlacional de pesquisa.

Definição de Variáveis

a) Bem-estar no Trabalho: de acordo com Paschoal (2008) é a prevalência de emoções positivas no trabalho e percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida. Inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização) e engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e eudaimônica. Em termos operacionais é organizado em três fatores: Afeto Positivo, Afeto Negativo e Realização Pessoal e Profissional no Trabalho. Trata-se, portanto de variável de nível individual pois levanta dados no nível micro ao focar as vivências subjetivas do trabalhador (Abbad et al., 2014; Paschoal & Tamayo, 2008).

Fator 1. Afeto Positivo: emoções e humores positivos no trabalho (Paschoal & Tamayo, 2008).

Fator 2. Afeto Negativo: emoções e humores negativos no trabalho (Paschoal & Tamayo, 2008).

Fator 3. Realização Pessoal e Profissional: percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, desenvolve seu potencial e avança no alcance de suas metas de vida (Paschoal & Tamayo, 2008).

b) Condições Favoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho: de acordo com Faria e Veiga (2015) são condições contextuais facilitadoras à expressão da criatividade no ambiente de trabalho. Trata-se de variável contextual, mas aferida no nível individual, pois certos fenômenos dificilmente podem ser capturados diretamente do nível a que teoricamente pertencem, porque embora sejam adequadamente teorizados como propriedades macro, a melhor fonte de informação são as pessoas Abbad et al, (2014).

Fator 1. Suporte do Gerente Imediato Imediato: ações do gerente que apoiam e/ou estimulam a expressão da criatividade dos colaboradores no dia a dia de trabalho (Faria & Veiga, 2015).

Fator 2. Atividades Desafiantes: tarefas que possibilitam a busca por novos conhecimentos, utilização de diversas competências, a possibilidade de oferecer novas soluções, que são valorizadas pelo próprio empregado (Faria & Veiga, 2015).

Fator 3. Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas: diferentes estratégias e ações organizacionais que estimulam e/ou facilitam a emergência de ideias novas no trabalho (Faria & Veiga, 2015).

Fator 4. Clima entre Colegas de Trabalho: relacionamento que se estabelece entre os pares no ambiente de trabalho, caracterizado pelo incentivo e elogio à produção de ideias novas, ao reconhecimento do valor das ideias, à troca de informações e ao apoio mútuo (Faria & Veiga, 2015).

Fator 5. Liberdade de Ação: sentimento de estar à vontade para opinar sobre o modo de realizar suas tarefas e expressar ideias diferentes no trabalho (Faria & Veiga, 2015).

Fator 6. Características do Ambiente Físico: são condições essenciais do ambiente físico de trabalho (tais como luminosidade, espaço, equipamentos), necessárias para que o indivíduo

possa se concentrar na realização de suas atividades e produzir ideias novas (Faria & Veiga, 2015).

c) Condições Desfavoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho: de acordo com Faria e Veiga (2015) são barreiras à expressão da criatividade no ambiente de trabalho.

Fator 1. Atuação Inadequada do Gerente: ações do gestor que dificultam ou impedem o aparecimento de novas ideias dos indivíduos que compõem a equipe de trabalho (Faria & Veiga, 2015).

Fator 2. Dificuldade de Comunicação entre Áreas e Níveis da Organização: obstáculos à troca de informações entre áreas e/ou setores da organização que dificultam a criatividade (Faria & Veiga, 2015).

Fator 3. Excesso de Serviço e Escassez de Tempo- relação entre o tempo e a quantidade de atividades a serem realizadas no trabalho, impedindo ou dificultando o surgimento de ideias novas e de valor (Faria & Veiga, 2015).

Organização

Os CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social são unidades públicas municipais ou estaduais de referência de serviços da proteção social especial de média complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) para atendimentos de casos de ameaça ou violação de direitos e risco pessoal e social com capacidade de fragilizar ou romper os vínculos familiares e comunitários.

No processo de acompanhamento dos sujeitos e suas famílias, estes profissionais realizam intervenções que visam desenvolver suas potencialidades e autonomia, fortalecer vínculos sociais e familiares para que rompam com as situações de violações de direitos (CFP, 2016). Para tanto, o papel do psicólogo vem se consolidando na direção do atendimento psicossocial, integrada na equipe interdisciplinar e na ação intersetorial (Alberto et al., 2008; Lima & Schneider, 2018; Senra & Guzzo, 2012).

Amostra

Foi utilizada uma amostra de conveniência (não probabilística) de 145 psicólogos, com idade de 23 a 63 anos. O número por macrorregião variou de 02 a 30, conforme mostra a Tabela 5.

Tabela 5

Psicólogos por Região de Minas Gerais

Mesorregião	F	%	Macrorregião	F total	% Total
Central Mineira	10	6.9	Centro	40	27.58
Metropolitana de Belo Horizonte	30	20.7	Centro		
Oeste de Minas	10	6.9	Oeste	32	22.06
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	22	15.2	Oeste		
Sul e Sudoeste de Minas	23	15.9	Sul	32	22.06
Campo das Vertentes	02	1.4	Sul		
Zona da Mata	07	4.8	Sul		
Norte	08	0.5	Norte	21	14.48
Noroeste de Minas	02	1.4	Norte		
Jequitinhonha	11	7.6	Norte		
Vale do Mucuri	04	2.8	Leste	20	13.79
Vale do Rio Doce	16	11	Leste	145	100

De acordo com dados oficiais, no estado de Minas Gerais são 231 municípios com CREAS,

totalizando 250 unidades que contam com 574 psicólogos para desenvolver seus serviços (Censo SUAS CREAS, 2017), portanto foram pesquisados 25.26% do universo de profissionais do estado. No questionário desta pesquisa foi utilizada a divisão geográfica do estado de Minas Gerais por mesorregiões, conforme estabelecido IBGE. Entretanto, devido ao número baixo de respondentes em algumas delas e, para facilitar a tabulação, e impossibilitar a identificação dos respondentes, os municípios foram reagrupados em macrorregiões: Centro, Oeste, Sul, Norte e Leste, conforme sua localização geográfica.

O tamanho da amostra investigada atende aos critérios estabelecidos na literatura. Para Pallant (2007), este deve ser determinado pelo número de variáveis independentes, sendo necessário, no mínimo, 15 casos por preditor. Portanto, a amostra não poderia ser inferior a 135 participantes, considerando que são nove variáveis independentes (9 fatores da ICCAT). De acordo com Tabachnick e Fidel (2001), quando o objetivo é realizar Análise de Regressão, o quantitativo de participantes deve ser maior ou igual a $n > 50 + 8k$ (sendo k o número de variáveis independentes), logo seriam necessários no mínimo 122 participantes. Outra recomendação destes autores é de que o número de participantes seja $100 + m$ (onde m é o número de variáveis independentes), totalizando assim 109 respondentes. Deste modo, 145 satisfaz as três regras propostas pela literatura.

Crítérios de Inclusão e Exclusão

Foram incluídos no estudo os psicólogos dos CREAS de Minas Gerais, de qualquer idade, que aceitaram participar da pesquisa após leitura do TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) e finalizaram o questionário online. Foram excluídos os que não aceitarem participar da pesquisa.

Instrumentos

A Tabela 6 apresenta uma síntese dos instrumentos que foram utilizados na pesquisa, os quais estão disponíveis no Anexo B.

Tabela 6

Instrumentos Utilizados

	Composição/ Itens	Fatores/ Confiabilidade
Questionário com Dados Demográficos e Funcionais	9 Perguntas	<ul style="list-style-type: none"> - Região de Minas em que está localizado o CREAS que trabalha; - Sexo; - Idade; - Especialização; - Tipo de vínculo empregatício, - Tempo de atuação como psicólogo; - Tempo de atuação como psicólogo no CREAS; - Vencimentos mensais brutos; - Atuação em cargo de gerência ou direção
Escala de Bem-estar no Trabalho - EBET (Paschoal e Tamayo, 2008);	30 itens em 2 partes 1- Dimensão Afetiva do Bem-estar no Trabalho (21 itens), e 2- Realização Pessoal e Profissional (9 itens)	3 fatores: - Afetos Positivos, 9 itens ($\alpha=0.93$); - Afetos Negativos, 12 itens ($\alpha=0.91$); e - Realização Pessoal e Profissional, 9 itens ($\alpha=0.93$)

Continua

Continuação

Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho ICCAT (Bruno-Faria & Veiga, 2015);	60 itens em 2 Escalas:	9 fatores,
	1 - Condições Favoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho, 36 itens, e	<ul style="list-style-type: none"> - Suporte do Gerente Imediato Imediato, 6 itens ($\alpha=0.92$) - Atividades Desafiantes, 6 itens ($\alpha=0.87$) - Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas, 7 itens ($\alpha=0.83$) - Clima entre Colegas de Trabalho, 6 itens ($\alpha=0.86$) - Liberdade de Ação, 5 itens ($\alpha=0.89$) - Características do Ambiente Físico, 6 itens ($\alpha=0.74$)
	2- Condições Desfavoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho, 24 itens	<ul style="list-style-type: none"> - Atuação Inadequada do Gerente, 9 itens ($\alpha=0.88$) - Dificuldades de Comunicação e Rigidez das Normas e Regras na Organização, 9 itens ($\alpha=0.87$) - Excesso de Serviços e Escassez de Tempo, 6 itens ($\alpha=0.84$)

Como observado, EBET possui evidências de validade e fidedignidade e é composta por duas partes, referente à dimensão afetiva e à realização no trabalho. A escala de resposta Likert, de cinco pontos, varia de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). Os itens de afeto no trabalho como animado, entusiasmado, frustrado e deprimido, devem ser respondidos de acordo com a seguinte instrução: “nos últimos seis meses, o meu trabalho tem me deixado”.

A ICCAT também apresenta índices de confiabilidade adequados e mostra-se uma medida válida e precisa para aferir a percepção dos trabalhadores sobre os aspectos favoráveis e desfavoráveis à expressão da criatividade nas organizações. A escala de resposta Likert, de cinco pontos, varia de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). Um exemplo de item da Escala de Condições Favoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho é: “São condições essenciais do ambiente físico de trabalho (tais como luminosidade, espaço, equipamentos), necessárias para que o indivíduo possa se concentrar na realização de suas atividades e produzir ideias novas”. Um exemplo de item da Escala de Condições Desfavoráveis à Criatividade no Ambiente de Trabalho é: “Quando proponho uma ideia nova, é comum que o gerente se aposses dela como se fosse sua”.

Procedimento de Coleta de Dados

Após a emissão do Parecer Consubstanciado de Aprovação pelo CEP/UFU, no. 3.151.162, CAAE 06292818.4.0000.5152, foram enviados convites aos 534 psicólogos que trabalham nos CREAS no estado de Minas Gerais. Os profissionais foram localizados via arquivo *online* mantido pelo Ministério da Cidadania denominado “Censo SUAS CREAS”, o qual é de acesso público e centraliza as informações sobre o funcionamento dos CREAS de todo o Brasil.

Para encontrar o e-mail dos participantes, a equipe de pesquisa listou todos os municípios do estado de MG que contam com uma ou mais unidades de CREAS, no site “Portal Censo SUAS” disponível no link <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/portal-censo/#>. Ao localizar o último censo disponível, até então o de 2017, o pesquisador foi direcionado a uma página para baixar o arquivo com informações sobre todos os CREAS do Brasil. Ao utilizar o filtro do *Excel* por estado, foi possível listar todos os municípios de Minas Gerais com unidades de CREAS e localizar os e-mails e telefones dessas instituições.

Em seguida, foi enviado um e-mail com o *link* de acesso à pesquisa, disponível pela ferramenta *online* de questionários *Google Docs.*, a todos os equipamentos e pedido sua

divulgação e encaminhamento aos psicólogos da equipe. Algumas estratégias foram utilizadas, tais como a realização de ligações telefônicas para todas as unidades e a parceria na divulgação da pesquisa com o Conselho Federal de Psicologia de Minas Gerais, via informativos e malote de *e-mails* cadastrados no seu banco de dados.

Ao acessar o referido *link*, o psicólogo abria em seu computador a página contendo o instrumento de pesquisa. A primeira página continha o TCLE, que permitia marcar a opção “aceito” ou “não aceito” participar voluntariamente da pesquisa após ter sido devidamente esclarecido. Dessa forma, o participante só continuava a responder o instrumento se clicasse na opção “aceito”. Ao final, as respostas foram armazenadas sem qualquer tipo de identificação do respondente, tais como o registro do IP, preservando o anonimato do participante.

Procedimentos de Análise de Dados

As respostas aos questionários formaram um arquivo de dados. Foi utilizado o Programa SPSS 20 (*Statistical Package of Social Science*) para registro e análise dos dados. As análises estatísticas utilizadas foram: técnicas Estatísticas Descritivas (Frequência, Média, Moda, Mediana e Desvio Padrão), técnicas estatísticas inferenciais (Teste *T*, Correlação de Pearson e Regressão Múltipla). O modelo foi testado por análise de Regressão Múltipla Padrão, pelo método *Enter*. A fidedignidade das escalas para amostra do estudo foi verificada pelo Alfa de Cronbach.

RESULTADOS

Neste capítulo apresenta-se a Análise Exploratória e Descritiva dos dados, a Correlação e o Modelo de Regressão Múltipla. O intuito foi de alcançar o objetivo desta pesquisa: testar um modelo no qual Bem-estar no Trabalho é explicado pelas Condições Favoráveis e Desfavoráveis Para a Criatividade no Ambiente de Trabalho. As discussões serão apresentadas em seção posterior.

Análise Exploratória dos Dados

Acessaram os questionários 150 psicólogos, porém, 05 não aceitaram os termos da TCLE, de forma que a amostra final ficou constituída por 145 participantes. A Tabela 7 apresenta os dados demográficas e funcionais da amostra:

Tabela 7

Dados demográficas e funcionais

Variáveis		<i>F</i>	<i>%</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>	<i>Moda</i>
Região de Minas Gerais	Centro	40	27.58			
	Oeste	32	22.06			
	Sul	32	22.06			
	Norte	21	14.48			
	Leste	20	13.79			
Gênero	Masculino	19	13.1			
	Feminino	125	86.2			
	Cisgênero	1	0.7			

Continua

Continuação

Idade		35.50	8.84
Especialização	Pós-graduação <i>lato</i> <i>senso</i>	102	70.3
		9	6.2
	Mestrado	34	23.4
	Não possui especialização		
Tipo de vínculo empregatício	Estatutário	74	51
	Contrato	66	45.5
	Temporário	1	0.7
	Outros	4	2.8
Tempo de atuação como psicólogo (em anos)		8.20	6.71
Tempo de atuação como psicólogo no CREAS (em anos)		3.54	3.01
Vencimentos mensais brutos (em Reais)		2989.26	1868.26 2000a
Atuação em cargo de gerência/direção	Sim	15	10.3
	Não	126	86.9
	Não sabe informar	3	2.1

Nota: n= 145. Macrorregiões: Centro (Central Mineira e Metropolitana de Belo Horizonte), Oeste (Oeste de Minas, Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba), Sul (Sul e Sudoeste de Minas, Campo das Vertentes e Zona da Mata), Norte (Norte e Noroeste de Minas e Jequitinhonha), e Leste (Vale do Mucuri e Vale do Rio Doce).

A maioria dos participantes é do gênero feminino (86.2%), com pós-graduação *lato senso* (70.3%) e com média de vencimentos mensais brutos de 2989.26 Reais e modais de 2000 Reais. A idade média dos participantes é de 35.50 ($DP=8.84$), e o tempo médio de trabalho como psicólogo é de 8.2 anos ($DP= 6.71$), sendo 3.5 destes no CREAS ($DP=3.01$). A maior parte dos respondentes possui vínculo estatutário (51%), seguido por contrato por CLT (45.5%), e não assumem cargo de chefia (86.9%).

Realizadas as análises preliminares descritas, os dados foram submetidos às análises estatísticas. Analisou-se a população através de análises descritivas (Frequência, Percentual Média e Desvio Padrão). As correlações das variáveis foram verificadas através do r de Pearson. Para o teste do modelo teórico proposto utilizou-se a análise de Regressão Múltipla Padrão a fim de verificar as variáveis que se constituem as melhores preditoras de Bem-estar no Trabalho. Os resultados encontrados serão apresentados em Tabelas e, no capítulo Discussão serão comparados com a literatura referente aos temas.

Dados Omissos e Valores Extremos

Não houve dados omissos, pois, a ferramenta *online* de questionários *Google Docs*. foi programada para permitir o avanço apenas quando todas as respostas fossem preenchidas, não sendo, então, necessária a eliminação de sujeitos. Em relação à precisão dos dados, constatou-se por meio dos valores máximos e mínimos das escalas utilizadas, que houve correta digitação.

Normalidade dos Dados

A análise da normalidade foi realizada através da visualização dos histogramas com superposição da curva normal e dos índices de *skewness* (assimetria). De acordo com Miles e Schevlin (2001), se o número estatístico de *skewness* for menor que 1.0 deve haver pouco problema, sendo considerada boa entre 1.0 e 2.0 e ótima até 1.0. A grande maioria dos valores de assimetria permaneceu dentro dos valores aceitáveis, constatando-se assim se aproximam da normalidade.

Fidedignidade dos Instrumentos para Amostra deste Estudo

Para cada um dos instrumentos foi calculada a fidedignidade usando o Alfa de Cronbach. De acordo com Hair, Tatham, Anderson e Black (2005) valores de Alfa iguais ou superiores a 0.70 indicam confiabilidade aceitável. No caso da amostra em questão, todos os valores foram superiores a 0.76, conforme Tabela 8, o que é satisfatório. Destaca-se que muitos fatores apresentaram fidedinidade superior a 0.90, valor considerado excelente. Ademais, a confiabilidade obtida nesse estudo, foi semelhante ao estudo original de evidência de validação empírica da medida.

Tabela 8

Fidedignidade dos instrumentos

Instrumento	Fatores	Alfa original	Alfa Estudo
Escala de Bem-estar no Trabalho - EBET (Paschoal e Tamayo, 2008);	Afetos Positivos	0.93	0.94
	Afetos Negativos	0.91	0.92
	Realização Pessoal e Profissional	0.93	0.87
<i>Continua</i>			

Continuação

Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho ICCAT (Bruno-Faria & Veiga, 2015);	Suporte do Gerente Imediato Imediato	0.92	0.92
	Atividades Desafiantes	0.87	0.80
	Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas	0.83	0.81
	Clima entre Colegas de Trabalho	0.86	0.84
	Liberdade de Ação	0.89	0.90
	Características do Ambiente Físico	0.74	0.76
	Atuação Inadequada do Gerente	0.88	0.91
	Dificuldades de Comunicação e Rigidez das Normas e Regras na Organização,	0.87	0.90
	Excesso de Serviços e Escassez de Tempo	0.84	0.83

Análises Descritivas

O cálculo das médias das variáveis do estudo mostrou que os psicólogos pesquisados demonstraram que às vezes relatam Bem-estar no Trabalho ($M=3.0$; $DP=0.38$), com Afetos Positivos ($M=2.66$; $DP=0.83$) e Afetos Negativos ($M=2.85$; $DP=0.93$) e Realização Pessoal e Profissional ($M= 3.47$; $DP=0.65$). No que concerne à medidade de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho, a maior média entre as dimensões de Condições Favoráveis para Criar no Ambiente de Trabalho foi atividades desafiantes ($M=3.50$; $DP=0.68$) e entre as Condições Desfavoráveis para Criar no Ambiente de Trabalho, a maior média foi em excesso de serviço e escassez de tempo ($M=3.51$; $DP=0.85$). A Tabela 9 apresenta os resultados da estatística descritiva das variáveis do estudo.

Tabela 9

Dados descritivos da pesquisa

Variáveis	Média	Desvio Padrão
BET	3.00	0.38
Afetos Positivos	2.66	0.83
Afetos Negativos	2.85	0.93
Realização Pessoal e Profissional	3.47	0.65
ICCAT	-	-
Condições Favoráveis	3.11	0.63
Suporte do Gerente Imediato Imediato	2.92	0.99
Atividades Desafiantes	3.50	0.68
Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas	2.50	0.74
Clima entre Colegas de Trabalho	3.44	0.79
Liberdade de Ação	3.46	0.88
Características do Ambiente Físico	2.95	0.83
Condições Desfavoráveis	3.01	0.77
Atuação Inadequada do Gerente	2.60	1.00
Dificuldades de Comunicação e Rigidez das Normas e Regras na Organização	3.09	0.88
Excesso de Serviços e Escassez de Tempo	3.51	0.85

Testes de Diferença de Médias (*t de Student*)

O teste *t* (*t de Student*) avalia as diferenças significativas entre valores (médias) em duas condições ou grupos (Dancey & Reidy, 2013). Só foram encontradas diferenças significativas entre as variáveis Tipo de Vínculo Empregatício e Suporte do Gerente Imediato imediato ($F=4.25$, $p < 0.05$). Sendo que a média de percepção dos contratados é de 3.08 ($DP=0.89$) e dos estatutários de 2.80 ($DP=1.08$) $t=-1.63$ ($p > 0.05$). Portanto não há diferença entre os grupos.

A média de Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas dos contratados é de 2.67 ($DP=0.70$) e dos estatutários é de 2.35 ($DP=0.77$) $t= -2.52$ ($p < 0.05$). Portanto há diferença entre os grupos. Sendo que contratados percebem mais as estratégias e ações organizacionais em apoio a ideias novas.

Correlação entre as Variáveis do Estudo

Para analisar a magnitude das correlações, considera-se neste estudo o proposto por Miles e Schevlin (2001), que classificam como baixo os intervalos de correlação entre 0.10 a 0.29, como moderado entre 0.30 a 0.49 e como elevado os valores superiores a 0.50. Ao inspecionar as relações entre as dimensões de Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho e BET, observa-se que há relacionamento positivo entre as condições favoráveis, e negativo dessas com as condições desfavoráveis.

A maior correlação obtida foi entre as dimensões Realização Pessoal e Profissional com Atividades Desafiantes ($r=0.73$, $p < 0.01$) e negativas entre Afetos Positivos e Dificuldades de Comunicação e Rigidez das Normas e Regras na Organização ($r=-0.51$, $p < 0.01$). Ou seja, quanto mais atividades desafiantes, maior a percepção de realização pessoal e profissional e quanto maior a vivência de afetos positivos menor a percepção de dificuldades de comunicação e regras na organização.

No que se referem as correlações entre as dimensões de Bem-estar no Trabalho entre si, os resultados mostram que a maior correlação positiva foi entre Afetos Positivos e Realização

Pessoal e Profissional ($r=0.61$, $p<0.01$) e negativa entre Afetos Positivos e Afetos Negativos ($r=0.55$, $p<0.01$), o que indica elevada associação e que quanto mais afetos positivos vivenciados, menores os afetos negativos e maior a percepção de realização pessoal e profissional.

Nas correlações entre as dimensões da variável Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho. As correlações elevadas positivas maiores foram entre Suporte do Gerente Imediato Imediato com Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas ($r=0.69$, $p<0.01$) e negativas entre Suporte do Gerente Imediato imediato com Atuação Inadequada do Gerente ($r=-0.75$, $p<0.01$), que sugerem que quanto menor as dificuldades de comunicação e rigidez das normas e regras na organização, maior é a percepção de suporte do gerente imediato menor é a sua atuação inadequada.

As correlações negativas mais baixas, por sua vez, são Realização Pessoal e Profissional com Excesso de Serviços e Escassez de Tempo ($r=-0.18$, $p<0.05$) e Afetos Negativos com Clima entre Colegas de Trabalho ($r=-0.19$, $p<0.05$). O que indica que a percepção dos afetos negativos tem baixa associação positiva com a atuação inadequada do gerente e com as características do ambiente físico e associação negativa com clima entre colegas de trabalho. A realização pessoal e profissional tem baixa associação negativa com excesso de serviços e escassez de tempo.

A Tabela 10 apresenta as correlações de Pearson (r) das variáveis do estudo.

Tabela 10

Correlação de Pearson (r) das Variáveis do Estudo

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.Afetos Positivos												
2.Afetos negativos	-0.56**											
3.Realização pessoal e profissional	0.61**	-0.32**										
4.Suporte do Gerente Imediato Imediato	0.42**	-0.19*	0.41**									
5.Atividades Desafiantes	0.56**	-0.33**	0.74**	0.43**								
6.Estratégias e ações organizacionais	0.58**	-0.35**	0.54**	0.69**	0.57**							
7.Clima entre Colegas de Trabalho	0.37**	-0.19*	0.39**	0.57**	0.57**	0.54**						

Continua

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8.Liberdade de Ação	0.48**	-0.35**	0.46**	0.68**	0.54**	0.54**	0.59**					
9.Características do Ambiente Físico	0.36**	-0.31**	0.29**	0.35**	0.29**	0.44**	0.35**	0.44**				
10.Atuação Inadequada do Gerente	-0.37**	0.26**	-0.26**	-0.76**	-0.28**	-0.46**	-0.48**	-0.59**	-0.26**			
11.Dificuldades de comunicação	-0.51**	0.38**	-0.41**	-0.64**	-0.42**	-0.61**	-0.44**	-0.63**	-0.40**	0.71**		
12.Excesso de serviços	-0.31**	0.48**	-0.19*	-0.24**	-0.21*	-0.39**	-0.13	-0.33**	-0.30**	0.28**	0.55**	

Nota: **. $p < 0.01$

*, $p < 0.05$

Regressões Múltiplas

Considerando que a análise de Regressão Múltipla Padrão possibilita identificar o poder preditivo de variáveis (Field, 2009), este estudo investigou o impacto das Condições Favoráveis e Desfavoráveis para a Criatividade no Ambiente de Trabalho no Bem-estar no Trabalho de psicólogos atuantes nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) do Estado de Minas Gerais.

Foram realizadas três análises de Regressão Múltipla Padrão, sendo uma para cada dimensão da variável critério BET. A Tabela 11 resume as análises para Afetos Positivos, Afetos Negativos e Realização Pessoal e Profissional

Tabela 11

Análises de regressão múltipla padrão

Variáveis Critério	Preditores	β	β	F	p	R	R^2	R^2 ajusta do
Afetos Positivos				13.52	0.01	0.68	0.47	0.44
	Atividades Desafiantes	0.42	0.34					
	Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas	0.38	0.34					
Afetos negativos				7.72	0.01	0.58	0.34	0.29
	Suporte do Gerente Imediato Imediato	0.34	0.36					
	Excesso de Serviços e Escassez de Tempo	0.37	0.34					

Continua

Continuação

Realização				21.43	0.01	0.77	0.59	0.56
Pessoal e	Atividades	0.63	0.66					
Profissional	Desafiantes							

O conjunto de fatores da variável preditora Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho explicou 44% da variância de Afetos Positivos, sendo a contribuição significativa oriunda das dimensões Atividades Desafiantes ($\beta = 0.34$; $t = 3.92$; $p = 0.01$) e Estratégias e Ações Organizacionais em Apoio a Ideias Novas ($\beta = 0.34$; $t = 3.19$; $p = 0.01$).

Afetos Negativos teve como variáveis explicativas Suporte do Gerente Imediato Imediato ($\beta = 0.34$; $t = 2.52$; $p = 0.01$) e Excesso de Serviços e Escassez de Tempo ($\beta = 0.34$; $t = 3.87$; $p = 0.01$) que explicam 29% da variância (R^2 ajustado = 0.29; $F (7.72)$; $p < 0.01$). Assim a variância Afetos Negativos explica 29% de Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho.

Realização Pessoal e Profissional teve como variável explicativa Atividades Desafiantes ($\beta = 0.66$; $t = 8.62$; $p = 0.01$) que explica 56% da variância (R^2 ajustado = 0.56; $F (21.43)$; $p < 0.01$). Portanto, a dimensão Condições Favoráveis para a Criatividade no Ambiente de Trabalho explica 56% da variância de Realização Pessoal e Profissional.

A Figura 5 sintetiza os achados do estudo

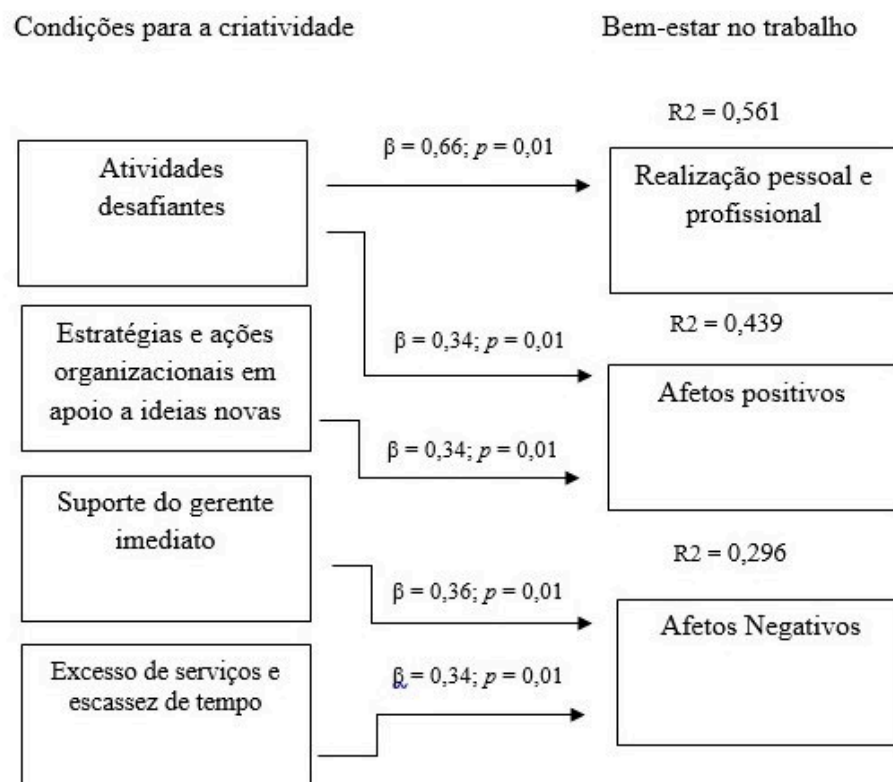


Figura 5. Resultados da Regressão Múltipla Padrão.

DISCUSSÃO

Os CREAS representam um importante dispositivo da Política Pública da Assistência Social e têm contribuído para expansão do campo de atuação da Psicologia. Os resultados apontam que não são mais recém-contratados, conforme apontado anteriormente (Bastos & Gondim, 2010; CREPOP, 2009; Silva & Cezar, 2013), mas a atuação em cargo de chefia e gestão dos serviços continua sendo um contexto novo para a profissão, que segundo Macedo et al. (2011) tradicionalmente, é ocupada por assistentes sociais.

A maioria dos psicólogos são mulheres, com mais de 5 anos de experiência na profissão e com pós-graduação, a faixa etária, entre 23 a 63 anos, e o tempo de atuação nos CREAS, acima de 3 anos, com média salarial de 2000 Reais. Mas esta faixa salarial ainda está distante do piso proposto no projeto de lei da categoria, que tenta fixá-lo em 3.600 Reais.

Temas como admissão por concurso público, remuneração condigna e equipes de referência na gestão vem ganhando destaque nas discussões (MDS, 2011). Os dados apontam que, em alguns municípios de Minas Gerais, prevalece o tipo de vínculo empregatício estatutário. Segundo Farias e Gaetani (2002), a realização de concursos e a presença de profissionais estatutários é importante pois modificam a dinâmica de funcionamento no serviço público, gerando maior profissionalização e aumento na qualidade dos serviços prestados.

Os psicólogos dos CREAS ainda têm tentado se adequar à realidade das unidades e construir materiais teóricos e práticos que possam contribuir para a compreensão do seu papel (Silva & Cezar, 2013). Seu dia a dia exige criatividade para a atuação na adversidade dos desafios, com base na contínua luta pela institucionalização de serviços e de programas em processo de normatização das práticas (Barreto, 2011). A atuação requer posturas profissionais éticas, técnicas e ações interdisciplinares.

O trabalho intersetorial deve ser voltado para a construção de abordagens técnico-científica,

reflexiva, preventiva e participativa com centralidade na garantia de direitos. O objetivo deve ser o desenvolvimento de potencialidades e autonomia dos sujeitos, do fortalecimento de vínculos sociais e da função de proteção da família (CFP, 2016). Entretanto, trata-se de um campo permeado de contradições, que oscila entre a garantia de direitos e a manutenção de velhas práticas. E essa ambiguidade e incerteza afeta diretamente o psicólogo que historicamente tem lacunas na sua formação profissional quanto ao trato da questão social (Leão et al., 2014; Lima & Schneider, 2018).

Segundo a definição de Paschoal (2008) a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu atuar, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida caracterizam o Bem-estar no Trabalho. O que permite inferir que o nível moderado de BET da amostra possa contribuir na qualidade da assistência prestada à população vulnerável e na saúde geral desses profissionais (Alves, Neves, Dela Coleta, & Oliveira, 2012).

Warr (1987) chama atenção para a diferença entre os aspectos cognitivos e afetivos de BET. Sendo que os primeiros se referem à satisfação no trabalho em geral, com os supervisores, colegas de trabalho e pagamento, e os afetivos às respostas emocionais dirigidas ao contexto do trabalho, como sentimentos de ansiedade, entusiasmo, depressão e conforto. De acordo com os profissionais pesquisados, quanto mais afetos positivos vivenciados, menores são os afetos negativos e maior a percepção de realização pessoal e profissional. No que se refere à dimensão de realização pessoal e profissional, os psicólogos relataram que fazem o que realmente gostam de fazer e realizam as habilidades que consideram importantes.

Na pesquisa de Sousa e Dela Coleta (2012) os psicólogos do serviço público também relataram sentimentos de satisfação, gratificação, realização, prazer no trabalho e na profissão escolhida como fatores que contribuem de forma positiva para BET. Para Dessen e Paz (2010a) esta satisfação de necessidades e a realização de desejos ao desempenhar o seu papel na

organização é o que, de fato, caracteriza “bem-estar organizacional”. Mas para Raichelis (2011) são profissionais que vivenciam uma realidade em que, de um lado, convivem com o sentimento de prazer diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos sujeitos violados, e, por outro, com o sofrimento diante da impotência frente à ausência de meios que possam efetivamente remover as causas estruturais que provocam a desigualdade social.

Senra (2009) explica que a rotina dos serviços, muitas vezes é burocrática e hierárquica e restringe sua autonomia técnica, o que faz com que o enfrentamento à exclusão social da população atendida acabe sendo subvertido aos interesses dominantes das diretrizes políticas municipais. A convivência com situações de miséria e condições sub-humanas produz impacto emocional e físico e está ligado a uma grande quantidade de pedidos de exoneração, bem como a busca contínua por outras oportunidades, apontando claramente a redução do investimento energético e motivacional para o trabalho (Barreto, 2011; Nascimento et al., 2018).

Trata-se, portanto, de uma área nova de prestação de serviços cuja mediação principal é o próprio profissional, com uma dinâmica institucional que precisa ser melhor conhecida. Para Silva e Cezar (2013) as atuações diferenciadas do psicólogo CREAS colocam o profissional em constante contato com uma realidade que, por vezes, não foi discutida durante sua formação, exigindo, assim, que realize esse processo na sua atuação diária. E a literatura sugere que a combinação de um ambiente favorável e desafiador sustenta alta criatividade em indivíduos e organizações (McLean, 2005).

Com o objetivo de assessorar os gestores do SUAS o próprio MDS reafirmou a importância de acolher experiências inovadoras

ideias originais nem sempre podem ser colocadas em cronogramas rígidos. Elas têm que estar livres para surgir a qualquer hora e em qualquer lugar e fluir no agir e nas situações de dificuldade e conflito (...) a criatividade, a ousadia, a abertura à sensibilidade são básicas à renovação da prática de planejar. (...) A criatividade é fundamental para a gestão do social. É preciso construir um enfoque próprio de planejamento

e gerenciamento social, caracterizado por marcos conceituais específicos e instrumentos técnicos de execução, monitoramento e avaliação adequados (MDS, 2011).

Amabile (1998) aprofunda que níveis mais altos de criatividade ocorrem em pessoas com relevante conhecimento, que gostam do que fazem e que trabalham em um ambiente onde se sentem desafiados, encorajados a correr os riscos que a implementação de uma nova idéia implica e que são apoiados em sua autonomia. Supõe-se, assim que os desafios para o exercício da Psicologia no campo da Assistência Social são uma oportunidade para a criação.

Os achados das análises de Regressão Múltipla Padrão corroboram estudos empíricos anteriores que demonstraram que os empregados tendem a ser mais criativas quando trabalham em tarefas desafiadoras e complexas que são significativas e intelectualmente intrigantes (Choi, 2007; Oldham & Cummings, 1996). O fato de ter um trabalho estimulante contribui para que a pessoa se sinta realizada com o que faz e experiencie afetos positivos. Ekvall e Ryhammar (1999) corroboram que o clima de criatividade se compõe de basicamente de desafio.

É essencial que as organizações se preocuparem em tornar o ambiente empresarial agradável e estimulante para os trabalhadores (Agapito et al., 2015). Os achados apontam ainda que os afetos positivos têm como variável explicativa as estratégias e ações organizacionais em apoio a ideias novas. Além disso, foi verificado que quanto maior a vivência de afetos positivos menor a percepção de dificuldades de comunicação e regras na organização. Gomide et al. (2015) confirmaram que a satisfação com os suportes organizacionais é antecedente consistente do bem-estar.

Souza et al. (2014) verificaram correlação moderada e inversa entre o afeto negativo e a condição de trabalho. Pode-se presumir que o ambiente que oferece suporte organizacional e dos colegas, respeito às ideias, flexibilidade e confiança promove a criatividade e a satisfação no

trabalho e teriam potencial para afetar a organização, a produtividade, o bem-estar e todos os processos organizacionais (Martins & Terblanche, 2003; Porcaro-Sousa, Fukuda & Laros, 2015).

Alencar (1998) esclarece que a prática do reconhecimento do trabalho criativo e criação de mecanismos para o desenvolvimento de novas idéias fazem parte de uma cultura voltada para a inovação. Dessa forma, o nível de criatividade se expressaria na forma de uma espiral na qual a gestão tem o potencial de aumentar continuamente a criatividade organizacional ao considerar o indivíduo, a liderança e a cultura como elementos gerenciáveis (Muzzio & Paiva, 2018). Por isso é importante valorizar empregados criativos e curiosos e dar-lhes autonomia suficiente para atingir desafios compatíveis às suas capacidades e ter pessoas contributivas às organizações (Covacs, 2006).

Rasulzada e Dackert (2009) explicam que a natureza de criatividade organizacional traz mudanças, que podem ser positivas ou negativas. O aumento da criatividade pode ser experimentado como positiva e gerar bem-estar se as mudanças são bem-vindas para a organização. Mas se as ideias encontram resistência ou se a inovação acaba sendo um fracasso, pode-se experimentar sentimentos negativos como frustração, raiva e ansiedade, que podem levar à diminuição no bem-estar dos funcionários.

Silva e Rodrigues (2007) corroboram os achados de que a autonomia e liberdade que se dá as pessoas para expor idéias e tomar iniciativas em seu trabalho é importante para criatividade no trabalho. Nesse sentido, Silva e Ferreira (2013) vão além ao afirmar que ambientes organizacionais que propiciam aos trabalhadores a vivência de autonomia na tomada de decisões e no uso das próprias competências e criatividade possibilitam também uma melhor qualidade de vida e bem-estar no trabalho.

A importância dada ao clima entre os colegas, de confiança e respeito mútuo, também foi um achado importante desta pesquisa. O que corrobora os achados de Fogaça e Coelho (2015) e Rocha Sobrinho e Porto (2012), de que as relações interpessoais são importantes para o bem-

estar em ambientes laborais. Segundo Zhou (2003), colegas de trabalho criativos podem até melhorar o desempenho criativo de um indivíduo ao funcionarem como modelos à aprendizagem observacional.

Para Alencar (1998) o suporte do grupo de trabalho se caracteriza por relacionamento interpessoal favorável e estimulante a idéias novas, diálogo e confiança entre os membros das equipes e trocas de experiências. Para outros autores a composição do grupo também é crítica para a criatividade, pois é mais provável o sucesso entre membros de diferentes níveis, demografia, personalidade, habilidades, conhecimentos e orientações (King & Anderson, 1990; Woodman et al., 1993). Além disso, equipes menores podem promover mais facilmente um clima de colaboração e forte troca baseada em laços de confiança e responsabilidade compartilhada (Romeiro & Wood, 2015).

Entretanto, dependendo das características e da maneira como interage com os outros elementos da organização, pessoas e grupos, essa mesma variável poderia tanto estimular quanto inibir a manifestação da criatividade (Martins & Terblanche, 2003). Sousa e Dela Coleta (2012) destacam que a qualidade e o relacionamento com a equipe são promotores de bem-estar quando a equipe é competente e mantém ótimo relacionamento pessoal e profissional, mas que pode ser prejudicial se apresentar características opostas a essas.

O clima criativo encoraja as pessoas a gerar novas ideias e ajuda a organização a crescer e aumentar sua eficiência e, ao mesmo tempo, permite que os membros criem e implementem ideias criativas de forma mais eficaz (Beheshtifar & Kamani-Fard, 2013). Nesse sentido, assim como muitas pesquisas, defende-se que o clima organizacional tem um papel capital para a criatividade organizacional (Amabile et al., 1996; Anderson et al., 2003; Bedani, 2008; Dissanayake, Wastantha & Jinadasa, 2018; Ghosh, 2015; Gupta & Banerjee, 2016; Hunter et al., 2007; Manenti, 2018; West, 2002).

Outro aspeto que chama atenção na amostra pesquisada é a importância da percepção sobre a atuação do gerente. As características da chefia e a relação entre liderança e criatividade organizacional tem sido um fator bastante citado na literatura (Amabile, 1996; Choi et al., 2009; Egan, 2005; Ekval, 1999; Gupta & Banerjee, 2016; Romeiro & Wood, 2015; Zhou & Hoever, 2014). De acordo com a definição de Alencar (1998) receptividade, flexibilidade, aceitação, estímulo às novas idéias e respeito às opiniões divergentes caracterizariam uma chefia que favorece à expressão da criatividade.

Segundo Sohmen (2015), o líder tem um papel proeminente por causa de sua capacidade de guiar o processo, de influenciar o comportamento de um indivíduo e promover interações com o objetivo de aplicar essa criatividade. Uma liderança adequada cria oportunidade, possui uma boa comunicação, tem consideração com seus liderados e estimula-os a participarem das tomadas de decisão, ou seja, valoriza as relações pessoais e sociais com a equipe (Muzzio et al., 2018; Siqueira & Gomide, 2004).

Faz-se mister destacar que a própria cultura organizacional, que inclui os valores predominantes no ambiente de trabalho, espelha as ações de seus dirigentes e altos executivos (Alencar 1998, Andriopoulos, 2001; Coveney, 2008; Egan, 2005; Martins & Terblanche, 2003; McLean, 2005; Panizzon, Milan & De Toni, 2014). É importante salientar que as práticas orientadas para o trabalhador deixam de produzir resultados criativos se não estiverem alinhadas às políticas de gestão de pessoas, como a presença de canais de comunicação de apoio, avaliação de desempenho, planejamento de carreira, e estímulo ao trabalho em equipe (Rodrigues & Veloso, 2013; Jiang et al., 2012; Sözbilir, 2018).

Quanto aos Afetos Negativos que tiveram como variáveis explicativas o Suporte do Gerente Imediato pode-se inferir que ocorreu, de acordo com Abbad e Torres (2002), um fenômeno estatístico raro denominado supressão. O qual indica uma relação complexa entre variáveis. Refere-se à situação na qual uma variável que mantém uma fraca correlação bivariada com a

variável critério entra como preditora na equação de regressão múltipla com um β de sinal oposto ao da correlação bivariada. Uma variável supressora é identificada quando se observa que esta variável aumenta a importância de outras variáveis preditoras ao se suprimir parte da variância irrelevante em outros preditores, ou na variável critério (Tabachnick & Fidell, 1996)

De acordo com Couto et al. (2010) a proteção especial ainda carece de maturação e compreensão, o que reflete na dificuldade dos gestores e equipes técnicas. A inserção do profissional nesse campo de atuação é contraditória e muitas vezes tensa na articulação entre os profissionais e a sua prática profissional e a instituição pública, as discussões permanecem, na maioria das vezes restritas aos aspectos práticos do cotidiano e a atuação profissional fica à mercê das conjunturas políticas do município (Senra, 2009).

As constantes mudanças políticas no setor público afetam diretamente a prática profissional do psicólogo. Os servidores públicos, concursados em sua maioria há mais de quatro vivenciam os dilemas estruturais da atuação, que sofre as repercussões das mudanças administrativas e os impactos da falta de investimento histórica em infraestrutura. Também sofrem o temor da retaliação dependendo da postura assumida pelos gestores municipais (Senra, 2009). E um estudo encontrou correlação significativa negativa entre as medidas de BET com assédio moral (Jacoby & Monteiro, 2016).

A autora acrescenta que os profissionais acabam aprisionados no cumprimento de metas quantitativas e veem seu papel profissional diluído nas angústias do trefismo e na repetição mecânica da burocracia. Imersos em um processo marcado por retaliação institucional aos que contrariam a ordem vigente, os psicólogos não percebem o imenso potencial criativo mesmo em um cenário adverso de prática profissional (Senra, 2009).

De acordo com o CFP e CRESS (2007), a tensão também existente entre psicólogos e assistente sociais, estes geralmente em cargos de gestão, não é abordada e pode ser observada pelo conflito na definição de papéis e no trabalho interdisciplinar. Os profissionais sentem-se

pouco valorizados independente da qualidade do trabalho desenvolvido e assumem uma postura de descrédito em relação às propostas institucionais.

É necessário, portanto, buscar estratégias de enfrentamento com o objetivo de minimizar o impacto das mudanças políticas e das tensões existentes nesta atuação e definir como se estrutura o atendimento e o campo de ação. Dentre as mudanças esperadas pode-se apontar a necessidade de uma política apropriada de recursos humanos, que garanta formação adequada, capacitação continuada e valorização profissional, que vise se afastar de práticas históricas assistencialistas, clientelistas e preconceituosas e consolidar sua ação na proteção social e garantia de direitos (Couto et al., 2010; CFP & CRESS, 2007).

Pode-se inferir também que os profissionais pesquisados podem entender que este suporte do gestor esteja relacionado com uma maior sobrecarga de trabalho, pois os efeitos de um determinado nível de monitoramento podem ser positivos ou negativos (Choi et al., 2009). De acordo com Pachol et al. (2010) quanto maior a percepção de sobrecarga de trabalho, menor o afeto positivo e maior o afeto negativo vivenciado pelo trabalhador.

Nesse sentido, as ações e práticas da organização parecem ser mais importantes para o bem-estar laboral do que comportamentos específicos de gestores. Os dados corroboram ainda os achados de Silva e Cezar (2013), de que o excesso de burocracia e a falta de tempo para executar suas tarefas impactam negativamente a criatividade. Além da burocracia, os problemas de gestão que envolvem exigências de horário e de carga de trabalho e alto número de pacientes são alguns dos fatores citados em estudos com diferentes categorias profissionais (Sousa & Dela Coleta 2012).

Mas, ao contrário de outras pesquisas, que apontam que a ausência de recursos materiais é o obstáculo mais recorrente no serviço público (Leão et al., 2014), nesta amostra, os profissionais dizem contar com os materiais necessários para realização do trabalho. Entretanto, ainda assim discordam ou concordam em parte que exista estratégias e ações organizacionais em apoio a

ideias novas. O que merece atenção, pois em levantamentos com profissionais de empresas estatais, Alencar (2005) constatou que os fatores que mais inibem a criatividade são: intransigência e autoritarismo; protecionismo e paternalismo; falta de integração entre os setores; falta de apoio para se colocar novas ideias em ação; e, falta de estímulos.

O estudo de Sousa e Dela Coleta (2012), ao analisar o bem-estar e a satisfação no trabalho em psicólogos que atuam na saúde pública, encontraram correlações negativas entre políticas e práticas de gestão de pessoas inadequadas, problemas e dificuldades no relacionamento profissional com a equipe e condições de trabalho inadequadas com o nível de BET relatado. Dessa forma, BET é promovido quando as organizações adotam políticas e práticas que dão suporte e tratamento digno aos empregados, em um ambiente propício à inovação e criatividade, com maior autonomia, valorização da competência e sucesso dos trabalhadores, e onde se predomina a honestidade e a sinceridade nas relações entre as pessoas e a organização (Covacs, 2006).

O que corrobora os achados de correlações significativas entre BET e as Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho. Assim, pode-se inferir que, a medida que a organização investe em condições para criar no trabalho, ela promove satisfação em aspectos fundamentais para esses profissionais, com a natureza do trabalho, com colegas e com as promoções (Porcaro-Sousa, et al., 2015). Pois, para Mendonça et al. (2017) as condições para criatividade impactam numa maior eficácia, bem-estar, engajamento e saúde no trabalho, bem como no desempenho organizacional.

CONCLUSÃO

Este estudo teve por objetivo testar o modelo no qual as Condições para a Criatividade impactam no Bem-estar no Trabalho de psicólogos atuantes nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) do Estado de Minas Gerais. O qual foi confirmado empiricamente.

Os dados apontam que Atividade Desafiante é uma condição favorável à criatividade preditora de duas dimensões de BET: Afeto Positivo e Realização Pessoal e Profissional. Sendo assim, entende-se que as tarefas que possibilitam a busca por novos conhecimentos, a utilização de diversas competências e a possibilidade de oferecer novas soluções, contribuem para o bem-estar dos trabalhadores.

Retomando o pressuposto da Teoria Geral dos Sistemas de Katz e Kahn (1996), as organizações podem ser consideradas sistemas, uma vez que são um conjunto de elementos interdependentes que se inter-relacionam e formam um todo complexo e indivisível. Tranposto isso para o presente estudo, pode-se inferir que as relações entre Condições para a Criatividade no Ambiente de Trabalho e Bem-estar no Trabalho estão inseridas dentro de um sistema mais amplo, a saber, CREAS/MG.

Amabile et al. (2005) postulam que a criatividade tem impacto nas emoções dos funcionários, sendo que uma atividade significativa afeta o afeto positivo. Níveis mais altos de criatividade foram associados a maior autonomia e maior nível de complexidade e desafio nas tarefas realizadas, causando um efeito sobre a satisfação do trabalhador (Shalley, Gilson, & Blum, 2000). Terra (2000), acredita que o aspecto emocional é um dos principais elementos no processo de criatividade e é possível inferir que a detenção de maior autonomia e controle sobre o próprio trabalho, isto é, o fato de os empregados poderem lançar mão de suas habilidades ao desempenharem suas tarefas, na busca de metas que lhe instigam e desafiam, caracteriza-se

como uma das importantes dimensões da qualidade de vida e bem-estar no trabalho (Warr, 1987).

Entretanto, observa-se que os avanços no discurso pertinentes à área da Assistência Social, assim como da própria Psicologia, ainda não são acompanhados de avanços no cotidiano da ação. Documentos oficiais não garantem a gestão dos municípios, muito menos a competência profissional para o exercício em condições totalmente adversas. Para tanto, é importante o olhar crítico dos profissionais que atuam na área e da articulação entre a prática e a produção de conhecimento (Lima & Schneider, 2018; Senra & Guzzo, 2012).

É preciso que se construa não somente novas metodologias, mas que se reflita criticamente acerca da própria atuação profissional do psicólogo num cenário de profundas desigualdades sociais. Não só aos profissionais atuantes na área, como também às entidades responsáveis pela formação, pela regulamentação e pela pesquisa a construção desses novos saberes e fazeres (Lima & Schneider, 2018). E, são estudos como este, que contribuem na produção de conhecimento de uma área que é destaque internacional.

Cabe, portanto, ressaltar a relevante contribuição deste estudo no qual foram pesquisados 25,26% do universo de psicólogos dos CREAS do estado de Minas Gerais, o que permite análise ampla da realidade no que concerne as variáveis de estudo. Conhecer as variáveis que influenciam o meio organizacional, tais como BET e Condições para Criatividade no Ambiente de Trabalho, permitem sua promoção e a obtenção de melhores resultados e benefícios, tanto de ordem econômica como social e cultural (Engelman & Gonçalves, 2016; Harrison & Rouse, 2015; Pinheiro et al., 2016; Sternberg, 2006; Wechsler, 2001).

A grande dificuldade desta pesquisa é a restrita generalização dos resultados pois são conduzidos com organizações e grupos de trabalhadores específicos e podem estar relacionados ao contexto dessas organizações. Além disso, a mensuração das variáveis restringe-se às percepções dos trabalhadores e a amostra não-estratificada. Assim, é importante que os estudos

futuros invistam no refinamento, tanto teórico quanto metodológico dos construtos. Pois, comumente as evidências empíricas nos estudos em comportamento organizacional são originárias das percepções individuais, mas não são suficientes para a construção de uma teoria geral dos fenômenos organizacionais (Coelho et al., 2012).

Para manejo com mais sucesso da fragmentação teórica do campo, indica-se o uso de pesquisas qualitativas e longitudinais com a utilização de modelos multiníveis de análise. Pois é preciso identificar o melhor nível de análise e definir uma medida válida e precisa para sua operacionalização. Uma vez que, as características psicométricas de um instrumento são fundamentais à precisão das generalizações das evidências obtidas (Coelho et al., 2012) e o desalinhamento entre o nível teórico e o nível de análise podem produzir efeitos desastrosos de interpretação e compreensão dos fenômenos (Abbad et al., 2014).

Sugere-se também a realização de investigações com outras classes de profissionais e cargos para compreender com profundidade as peculiaridades dos construtos. E ainda a inclusão de outras organizações, além da administração pública, como o setor privado e o terceiro setor que apresentam um contexto organizacional bem diferente.

Entre as implicações práticas do estudo tem-se a contribuição para que as práticas organizacionais nos CREAS sejam geridas de forma a fomentar a autonomia e liberdade no ambiente de trabalho. É importante que as atribuições sejam desafiantes intelectualmente e que o contexto estimule a expressão da criatividade entre os membros, ao mesmo tempo em que busquem eliminar as barreiras à criatividade que podem estar associadas ao bem-estar dos trabalhadores.

A pesquisa permitiu, então, a ampliação das discussões das variáveis propostas a partir da análise da relação dos diferentes construtos. Pois, avaliar as condições de trabalho dos psicólogos do CREAS pode contribuir tanto para a prática organizacional como para o surgimento de novos estudos sobre o tema. Mas, o debate referente às políticas públicas mostra-se ainda bastante

recente e complexo para a profissão.

Faz-se necessário que a Política Pública de Assistência Social avance na regulação e gestão do trabalho, de modo que o número de trabalhadores seja ampliado e fique compatível com as realidades locais. É preciso que haja investimentos na formação e qualificação profissional e seja criada uma carreira para o setor, definindo o perfil das equipes de trabalho e uma política salarial compatível com a função realizada (Couto et al., 2010).

Portanto, acredita-se que a expansão dos conceitos aqui estudados reforça a emergência de um novo paradigma para abordagem das questões humanas no trabalho e desafia os gestores a transformá-lo em campo de desenvolvimento de potencialidades humanas. As quais são os grandes desafios apresentados às organizações, não importando seu ramo de atuação. Assim, a temática da atuação do psicólogo no CREAS é um campo profícuo a novas investigações, inclusive sobre as condições de trabalho desses profissionais.

REFERÊNCIAS

- Abbad, G., Puente-Palácios, K., & Gondim, S.M.G. (2014). Abordagens Metodológicas em Psicologia Organizacional e do Trabalho. *Revista Brasileira de Psicologia*, 01(02), 71- 88. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/269689528_Abordagens_Metodologicas_em_Psicologia_Organizacional_e_do_Trabalho
- Abreu, A. B., Silva, C. C. S., Silva, J. C.; Silva, L. P. V. (2014). O Sistema Único de Assistência Social: desafios à sua implementação. *Revista Políticas Públicas*, 281-289. <http://dx..org/10.18764/2178-2865.v18nEp281-289>
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164. Recuperado de: <https://.org/10.1590/S0102-37722004000200008>
- Andrade, L., Braga, G. C., Souza, J. A., & Gomes, A. H. (2017). Percursos e experiências da psicologia no sistema único de assistência social em Joinville/SC. *Revista de Ciências Humanas*, Florianópolis, 51(1), 230-248. <https://.org/10.5007/2178-4582.2017v51n1p230>
- Agapito, P. R., Polizzi, A., Filho, & Siqueira, M. M. M. (2015). Bem-estar no Trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade. *Revista de Administração Mackenzie*, 16(6), 71-93. <https://doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n6p71-93>.
- Alencar, E. M. L. S. (1995). Desenvolvendo a criatividade nas organizações: o desafio da inovação. *Revista de Administração de Empresas*, 35(6), 6- 11. <http://dx..org/10.1590/S0034-75901995000600002>
- Alencar, E. M. L. S. (1996). *A gerência da criatividade*. São Paulo: Makron Books.

- Alencar, E. M. L. S. (1998). Promovendo um ambiente favorável à criatividade nas organizações. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 38(2), 18-25. <http://dx..org/10.1590/S0034-75901998000200003>
- Alencar, E. M. L. S. (2005). *A gerência da criatividade: Abrindo as janelas para a criatividade pessoal nas organizações*. São Paulo: Makron Books.
- Alencar, E. M. L., & Fleith, D. D. S. (2003). Contribuições teóricas recentes ao estudo da criatividade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 19(1), 1–8. <http://dx..org/10.1590/S0102-37722003000100002>
- Alves, P. C., Neves, V. F., Coleta, M. F. D., & Oliveira, Á. de F. (2012). Avaliação do Bem-estar no Trabalho entre profissionais de enfermagem de um hospital universitário. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 20(4), 701-709. Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n4/pt_10.pdf
- Amabile, T. M. (1983a). *The social psychology of creativity*. New York: Springer-Verlag. <http://dx..org/10.1007/978-1-4612-5533-8>
- Amabile, T. M. (1983b). The social psychology of creativity: A componential conceptualization. *Diário de Personality and Social Psychology*, 45, 357–376. Recuperado de: <https://product.design.umn.edu/courses/pdes2701/documents/5701papers/01creativity/amabile82.pdf>
- Amabile, T. M. (1989). *Growing up creative*. Buffalo, NY: The Creative Education Foundation Press.
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context*. Boulder, CO: Westview. [10.4236 / ce.2011.23023](https://doi.org/10.4236/ce.2011.23023)
- Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations: On ng what you love and loving what you do. *California Management Review*, 40(1), 39-58. <https://doi.org/10.2307/41165921>
- Amabile, T. M. (1998). How to kill creativity. *Harvard Business Review*, 76(5), 76-87. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10185433>

- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., & Staw, B. M. (2005). Affect and creativity at work. *Administrative Science Quarterly*, 50, 367–403.
<http://dx..org/10.2189/asqu.2005.50.3.367>
- Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J. & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
<http://dx..org/10.2307/256995>
- Amabile T. M., Hadley C. N., Kramer S. J. (2002). Creativity under the gun. *Harvard Business Review*. 80, 52–61. Recuperado de
<http://www.pickardlaws.com/myleadership/myfiles/rtdocs/hbr/CreativityUnderGunHBR02.pdf>
- Amabile, T. M., Pillemer, J. (2012). Perspectives on the social psychology of Creativity. *The Journal of Creative Behavior*, 46(1), 3–15. <https://.org/10.1002/jocb.001>
- Amazarray, M. R. (2010). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho enquanto expressões de estratégia de gestão*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Recuperado de:
<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/26083>
- Anderson, N., Potocnick, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state of the science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*, 40(5), 1297-1333. <http://dx..org/10.1177/0149206314527128>
- Andriopoulos, C. (2001). Determinants of organisational creativity: a literature review. *Management Decision*, 39(10), 834-840. <http://dx..org/10.1108/00251740110402328>
- Baer, M. (2010). The strength-of-weak-ties perspective on creativity: A comprehensive examination and extension. *Journal of Applied Psychology*, 95, 592–601. [10.1037/ a0018761](https://doi.org/10.1037/a0018761)
- Baer M.; Oldham, G. R. (2006). The curvilinear relation between experienced creative time pressure and creativity: Moderating effects of openness to experience and support for

- creativity. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 963-970. <http://dx.org/10.1037/0021-9010.91.4.963>
- Baraldi, A. A. S., & Tudda, L. (2011). Teorias para desenvolvimento da criatividade individual e organizacional. *Revista Administração em Diálogo*, 13(1), 116-133. <https://doi.org/10.20946/rad.v13i1.3846>
- Barreto, A. F. (2011). Sobre a dor e a delícia da atuação psicológica no SUAS. *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, 31(2), 406-419. <http://dx.org/10.1590/S1414-98932011000200015>
- Bastos, A. V. B., & Gondim, S. M. G. (Orgs.). (2010). *O trabalho do psicólogo no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Baumeister, R., Bratslavsky, E., Finkenauer, C., & Vohs, K. (2001). Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5, 323-370. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.5.4.323>
- Bedani, M. (2008). Valores, práticas e criatividade organizacionais: estudo do perfil cultural de uma instituição bancária. *Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações Universidade de Brasília*. Recuperado de: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/2966>
- Beheshtifar, F., & Kamani-Fard, M. (2013). Organizational creativity: a substantial factor to growth. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), 98-104. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/1d6a/7e8bdda4240cc7d1e72bc845c1bd7f3998ad.pdf>
- Bliese, P. D., Edwards, J., & Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102, 389–402. <https://doi.org/10.1037/apl0000109>

- Boisnier, A. & Chatman, J. A. (2003). The role of subcultures in agile organizations. Em: R. S. Peterson & E. Mannix (Orgs.), *Leading and managing people in the dynamic organization*, 87-114. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Borges-Andrade, J. E., & Pagotto, C. P. (2010). O estado da arte da pesquisa brasileira em psicologia do trabalho e organizacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(especial), 37-50.
<http://dx..org/10.1590/S0102-37722010000500004>
- Braga, L. T., Andrade, T., Estivalet, V. F. B., Oliveira, J. M., & Costa, V. F. (2017). Valores organizacionais: preditores do Bem-estar no Trabalho? *Gestão & Regionalidade*, 33(99), 170 - 187. <https://.org/10.13037/gr.vol33n99.4091>
- Braia, F., Curral, L., & Gomes, C. (2014) Criatividade em contexto organizacional: o impacto de recompensas extrínsecas e do feedback negativo no desempenho criativo. *Revista Psicologia*, 28(2), 45-62. Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S087420492014000200005&lng=pt&nrm=iso
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, D.F.: Senado Federal. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Brasil. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. (1993). Lei Orgânica da Assistência Social: Dispõe Sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, D.F. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm
- Bruno-Faria, M. F. (2003). Criatividade, inovação e mudança organizacional. Em S. M. V. Lima (Org.), *Mudança organizacional: Teoria e gestão*, 111-142. Rio de Janeiro: FGV.
<http://dx..org/10.1590/S1415-65552003000400012>
- Bruno-Faria, M. F., & Alencar, E. M. L. S. (1998). Indicadores de clima para criatividade: Um instrumento de medida da percepção de estímulos e barreiras à criatividade no ambiente de

- trabalho. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 33(4), 86-91. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18416/indicadores-de-clima-para-a-criatividade--um-instrumento-de-medida-da-percepcao-de-estimulos-e-barreiras-a-criatividade-no-ambiente-de-trabalho>
- Bruno-Faria, M. F., & Veiga, H. M. S. (2015). Indicadores de condições para criar no ambiente de trabalho: evidências de validação empírica de uma medida. *Revista Administração, São Paulo*, 50(4), 492-506. <http://dx..org/10.5700/rausp1215>
- Bruno-Faria, M. D. F., Veiga, H. M. D. S., & Macêdo, L. F. (2008). Criatividade nas organizações: análise da produção científica nacional em periódicos e livros de Administração e Psicologia. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 8(1), 142–163. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572008000100009&lng=pt&nrm=iso
- Burnside, R. M. (1990). Improving corporate climates for creativity. In: West, M.; Farr, J. (Eds.). *Innovation and creativity at work: psychological and organizational strategies*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Cadastro SUAS, CADSUAS. (2016). *Rede Socioassistencial: CREAS: MG*. Recuperado em 07 de setembro de 2018, de <http://aplicacoes.mds.gov.br/cadsuas/pesquisarConsultaExterna.html>.
- Caniëls, M. C. J., Stobbeleir, K., & Clippelee, I. (2014). The antecedents of creativity revisited: a process perspective. *Creativity and Innovation Management*, 23(2), 96-110. <https://.org/10.1111/caim.12051>
- Cavalcante, P., & Ribeiro, B. B. (2012). O Sistema Único de Assistência Social: resultados da implementação da política nos municípios brasileiros. *Revista Administração Pública - Rio de Janeiro* 46(6), 1459-77. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7131>

- Castañer, X. (2016). Redefining creativity and innovation in organisations: suggestions for redirecting research. *International Journal of Innovation Management*, 20(4). <https://.org/10.1142/S1363919616400016>
- Censo SUAS. (2018). *Bases e Resultados: CREAS: Recursos Humanos*. Recuperado de <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). (2009). *Relatório preliminar de análise qualitativa dos dados da pesquisa sobre a atuação dos/as Psicólogos/ as no CREAS e outros serviços especiais de acolhida e atendimento domiciliar do SUAS*. São Paulo. Recuperado de: http://crepop.pol.org.br/wp-content/uploads/2013/03/CREPOP_CREAS_.pdf
- Choi, J. N. (2004a). Person–environment fit and creative behavior: Differential impacts of supplies-values and demands-abilities versions of fit. *Human Relations*, 57, 531-552. <http://dx..org/10.1037/a0037724>
- Choi, J. N. (2004b). Individual and contextual factors of creative performance: The mediating role of psychological processes. *Creativity Research Journal*, 16, 187-199. <https://.org/10.1080/10400419.2004.9651452>
- Choi, J. N. (2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: Effects of work environment characteristics and intervening psychological processes. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 467-484. <https://.org/10.1002/job.433>
- Choi, J. N., Anderson, T.A., & Veillette, A. (2009). Contextual inhibitors of employee creativity in organizations the insulating role of creative ability. *Group & Organization Management*, 34(3), 329-357. <https://.org/10.1177/0149206314527128>
- Coelho, F. A., Jr., Gondim, S. M. G., Borges-Andrade, J. E., & Faiad, C. (2012). O comportamento organizacional como campo científico: Uma análise crítica. In XXXVI

- Encontro da ANPAD*, 1-13, Rio de Janeiro, R.J., Brasil: ANPAD. Recuperado de: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EOR1807.pdf
- Coelho, D., & Soares, I. (2007). A percepção dos funcionários de uma sociedade de economia mista em relação à qualidade de vida no trabalho. *Anais do Simpósio em excelência em gestão de tecnologia*, Rio de Janeiro, RJ. <https://doi.org/10.13037/gr.vol33n99.4091>
- Çokpekin, Ö., & Çokpekin, M. P. (2012). Does organizing for creativity really lead to innovation? *Creativity And Innovation Management*, 2(3), 1102-1119. 10.1111 / j.1467-8691.2012.00649.x
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2012). *Referências técnicas para prática de Psicólogas (os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS*. Brasília. Recuperado de: http://crepop.pol.org.br/wp-content/uploads/2013/03/CREPOP_CREAS_.pdf
- Conselho Federal de Psicologia (CFP). (2016). *Nota técnica com parâmetros para atuação dos profissionais de psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*. 1-58. Brasília. Recuperado de: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Nota-te%CC%81cnica-web.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia (CFP), & Conselho Federal de Serviço Social (CEFESS). (2007). *Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social*. Brasília. Recuperado de: <https://site.cfp.org.br/publicacao/parametros-para-atuao-de-assistentes-sociais-e-psicologos-na-politica-de-assistencia-social/>
- Coveney, B. (2008). Assessing the organizational climate for creativity in a UK Public Library Service: a case study. *Library and Information Research*, 32(102), 38-56. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.677.1944&rep=rep1&type=pdf>
- Couto, B., R., Yazbek, M., C., & Raichelis, R. (2009). A política nacional de assistência social e o sistema único de assistência social: problematizando fundamentos e conceitos. *IV Jornada*

- Internacional de Políticas Públicas*. Universidade Federal do Maranhão. Recuperado de: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1398/3377>
- Couto, B. R., Yazbek, M. C., & Raichelis, R. (2010). A política nacional de assistência social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In B. R. Couto, M. C. Yazbek, M. O. S. Silva & R. Raichelis. *O Sistema Único da Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento*, 32-65. São Paulo: Cortez.
- Covacs, J. M. L. M. (2006). *Bem-estar no Trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepção de justiça*. Dissertação de Mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, UMESP, SBC.
- Cozby, P. C. (2003). Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento. São Paulo: Atlas.
- Csikszentmihalyi, M. (1996). The creative personality: The new frontiers of happiness. *Psychology Today*, 29(4), 36-40.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Happiness and creativity*. *Futurist*, 31, S8–S12.
- Csikszentmihalyi, M. (2009). Implications of a systems perspective for the study of creativity. In R., Sternberg (Ed.), *Handbook of creativity*, 313-335. New York, NY: Cambridge University Press.
- Cunningham, G. B. (2006). The relationships among commitment to change, coping with change, and turnover intentions. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 15(1), 29-45. <https://doi.org/10.1080/13594320500418766>
- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2013). *Estatística Sem Matemática Para Psicologia*. Porto Alegre. Artmed.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.830.1736&rep=rep1&type=pdf>

- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294. [10.1177/0018726700532005](https://doi.org/10.1177/0018726700532005)
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former Eastern bloc country. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(8), 930-942. <http://dx.doi.org/10.1177/0146167201278002>
- De Dreu, C. K. W., Baas, M., & Nijstad, B. (2008). Hedonic tone and activation level in the mood-creativity link: Toward a dual pathway to creativity model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(5), 739–756. <https://doi.org/10.5465/254790>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human comportamento*. Nova York: Plenum.
- Dessen, M. C., & Paz, M. G. T. (2010a). Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(3), 549-556. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000300018>.
- Dessen, M. C., & Paz, M. G. T. (2010b). Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. *Psicologia em Estudo*, 15(2), 409-418. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v15n2/a20v15n2.pdf>
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., & Lucas, R. E. (2000). Explaining Differences in Societal Levels of Happiness: Relative Standards, Need Fulfillment, Culture, and Evaluation Theory. *Journal of Happiness Studies* 1, 41–78 <https://doi.org/10.1023/A:1010076127199>
- Diener, E., Scollon, C. N. & Lucas, R. E. (2003). The involving concept of subjective well being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15, 187-219.

- Dijkstra, M. T. M., Dierendonck, D. V., Evers, A., & Dreu, C. K. D. (2005). Conflict and well-being at work the moderating role of personality. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 87-104. <http://dx.org/10.1590/0103-166X2015000200009>
- Dissanayake, D. M. R., Wastantha, H. L. N. & Jinadasa, M. P. K. (2018) the role of organizational creativity towards innovations: a conceptual review on services sector research directions, *Journal of Social Science-Sri Lanka*, 10(2), 1-17. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/328829925>
- Drazin, R., Glynn, M. A., & Kazanjian, R. K. (1999). Multilevel theorizing about creativity in organizations: a sensemaking perspective. *Academy of Management Review*, 2, 24, 286-307. <http://dx.org/10.2307/259083>
- Edmondson, A. C., & Mogelof, J. P. (2006). Explaining psychological safety in innovation teams: organizational culture, team dynamics, or personality? In *Creativity and Innovation in Organizational Teams*, ed. LL Thompson, H-S Choi, 109–36. New York: Erlbaum
- Egan, T. B. (2005). Factors influencing individual creativity in the workplace: An examination of quantitative empirical research. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 160-181. <https://doi.org/10.1177/1523422305274527>
- Ekvall, G., & Ryhammar, L. (1999). The creative climate: its determinants and effects at a Swedish Universidade. *Creativity Research Journal*, 12(4) 303–10. https://doi.org/10.1207/s15326934crj1204_8
- Engelman, R. M., & Gonçalves, M. A. (2016). Emoções, criatividade e inovação: reflexões sobre esta relação. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, 13(2), 37-49. Recuperado de: <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/515>
- Ensor, J., Pirrie, A., & Band, C. (2006). Creativity work environment: do UK advertising agencies have one? *European Journal of Innovation Management*, 9(3), 258–268. <https://doi.org/10.1108/14601060610678130>

- Faria, M. F. B., & Alencar, E. M. S. (1996). Estímulos e barreiras à criatividade no ambiente de trabalho. *Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 31(2)*, 50-61. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18470/estimulos-e-barreiras-a-criatividade-no-ambiente-de-trabalho/i/pt-br>
- Farias, P. C. L., & Gaetani, F. (2002). A política de recursos humanos e a profissionalização da administração pública no Brasil do século XXI: um balanço provisório. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 8-11.
- Farmer, S. M., Tierney, P., & Kung-McIntyre, K. (2003). Employee creativity in Taiwan: an application of role identity theory. *Academy of Management Journal*. J. 46. 618–30. <https://doi.org/10.5465/30040653>
- Ferreira, M. C., Silva, A. P., Fernandes, H., & Pacheco, S. (2008). Desenvolvimento e validação de uma escala de afetos no trabalho. *Revista de Avaliação Psicológica, 7*, 143-150. <http://dx.doi.org/10.1590/1678-7153.201528214>
- Ferreira, M. C., Souza, M. A., & Silva, C. A. (2012). Qualidade de vida e Bem-estar no Trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. In M. C. Ferreira, & H. Mendonça (Orgs.). *Saúde e Bem-estar no Trabalho*, 79-104. São Paulo: Casa do Psicólogo
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. 3rd Edition, Sage Publications Ltd., London.
- Flor, T. C., & Goto, T. A. (2015). Atuação do Psicólogo no CRAS: uma Análise Fenomenológico-empírica. *Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies, 21(1)*: 22-34. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18098672015000100004&lng=pt&nrm=iso
- Fogaça, N., & Coelho Junior, F. A. (2015). A hipótese 'trabalhador feliz, produtivo': o que pensam os servidores públicos federais. *Cadernos EBAPE.BR, 13(4)*, 759-775. <https://doi.org/10.1590/1679-395126953>

- Franco, K., Neiva, E. R., Nery, V. F., & Demo, G. (2016). A relação entre atributos, atitudes e bem-estar na mudança organizacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 32(spe). Epub March. <http://dx..org/10.1590/0102-3772e32ne219>.
- Frederico, R., & Amorim, M. C. S. (2008). Criatividade, inovação e controle nas organizações. *Revista de Ciências Humanas, Florianópolis*, 42 (1 e 2), 75-89. <https://.org/10.5007/2178-4582.2008v42n1-2p75>
- Freire, M., L., & Alberto, M., F., P. (2013). Centro de referência especializada de assistência social: suporte organizacional para atuação do psicólogo. *Revista Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(2), 167-182. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000200003&lng=pt&nrm=iso
- George, J. M., & Zhou, J. (2001). When openness to experience and conscientiousness are related to creative behavior: An interactional approach. *Journal of Applied Psychology*, 86, 514-524. <http://dx..org/10.1037/0021-9010.86.3.513>
- George, J., & Zhou, J. (2002). Understanding when bad moods foster creativity and good ones don't: The role of context and clarity of feelings. *Journal of Applied Psychology*, 87, 687-697. <http://dx..org/10.1037/0021-9010.87.4.687>
- Ghosh, K. (2015). Developing organizational creativity and innovation: toward a model of self-leadership, employee creativity, creativity climate and workplace innovative orientation. *Management Research Review*, 38(11), 1126-1148. <https://.org/10.1108/MRR-01-2014-0017>
- Gomes, J., Rodrigues, F., & Veloso, A. (2016). Creativity at work: The role of context. In H. Shipton, P. Budhwar, P. Sparrow, & A. Brown (Eds.), *Human resource management, innovation and performance*, 282–297. London: Palgrave Macmillan. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/42569/regresso-as-origens--a-importancia-do-individuo-na-criatividade-nas-organizacoes/i/pt-br>

- Gomide, S., Jr., & Hernandez, J. D. (2005). Bem-estar no Trabalho: os estudos realizados na Universidade de Uberlândia. *Revista da Sociedade de Psicologia do Triângulo Mineiro*, 9.1(1), 24-36. <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/18025>
- Gomide, S., Jr., S., Silvestrin, L. H.B., & Oliveira, A. F. (2015). Bem-estar no Trabalho: o impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(1), 19-29. [10.17652/rpot/2015.1.349](https://doi.org/10.17652/rpot/2015.1.349)
- Gondim, S. M. G., & Siqueira, M. M. M. (2014). Emoções e afetos no trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Eds.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*, 285-315. Porto Alegre: Artmed.
- Gouveia, V. V., Fonsêca, P. N., Lins, S. L. B., Lima, A. V., & Gouveia, R. S. V. (2008). Escala de bem-estar afetivo no trabalho (Jaws): evidências de validade fatorial e consistência interna. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(03), 464-473. <https://dx.org/10.1590/S0102-79722008000300015>
- Green, F. (2011). Unpacking the misery multiplier: How employability modifies the impacts of unemployment and job insecurity on life satisfaction and mental health. *Journal of Health Economics*, 30(2), 265–76. Recuperado de: <https://daneshyari.com/article/preview/961542.pdf>
- Gupta, R., & Banerjee, P. (2016). Antecedents of organisational creativity: a multi-level approach. *Business: Theory and Practice*, 17(2), 167–177. [http://dx.org/10.1590/1982-7849rac2016150096](https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2016150096)
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2005). *Análise multivariada de dados*. Tradução de Adonai Schlup Sant’Anna; Anselmo Chaves Neto. 5. ed. Porto Alegre: Bookman.

- Hans, P., & Ruiten, V. (2008). Finding the keys to creativity in ad agencies. *Journal of Advertising*, 37(4), 121–130.
- Harrison, S. H., & Rouse, E. D. (2015). An inductive study of feedback interactions over the course of creative projects. *Academy of Management Journal*, 58(2), 375–404. <http://dx..org/10.5465/amj.2012.0737>
- Hennessey, B. A. & Amabile, T. M. (1988). The conditions of cre-ativity. Em R.J. Sternberg (Org.), *The nature of creativity*, 11-38. New York: Cambridge University Press. <http://dx..org/10.4236/ce.2014.510092>
- Hennessey, B. A., & Amabile, T. M. (2010). Creativity. *Annual Review of Psychology*, 61, 569-598. 10.1146/annurev.psych.093008.100416
- Horn, J. E. van, Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Scheurs, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375. <https://.org/10.1348/0963179041752718>
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2012). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(4), 566-585. <http://dx..org/10.1590/S1415-65552012000400005>
- Hunter, S. T., Bedell, K. E., & Mumford, M. D. (2007). Climate for creativity: a quantitative review. *Creativity Research Journal*, 19(1), 69-90. <http://dx..org/10.1080/10400410709336883>
- Jacoby, A. R., & Monteiro, J. K. (2016). Assédio moral em estudantes trabalhadores e sua relação com o Bem-estar no Trabalho. *Revista Interação Psicológica.*, Curitiba, 20(3), 319-329. 10.5380/psi.v20i3.29684.
- Jiang, J., Wang, S., & Zhao, S. (2012). Does HRM facilitate employee creativity and organizational innovation? A study of Chinese firms. *The International Journal of Human Resource Management*, 23, 4025-4047. <http://dx..org/10.1080/09585192.2012.690567>

- Kao, J. (1998). Criatividade: a arte e a disciplina. *HSM Management*, São Paulo, 6, 76-82.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1996). *The social psychology of organization*. New York: Wiley.
- Kelloway, E. K., Gottlieb, B. H., & Barham, L. (1999). The source, nature, and direction of work and family conflict: a longitudinal investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 337-346. <http://dx..org/10.1037/1076-8998.4.4.337>
- King, N., & Anderson, N. R. (1990). Innovation in working groups. In West, MA and Farr, JL (eds.), *Innovation and Creativity at Work*. Wiley, Chichester, 81–100.
- Klein, K. J., Dansereau, F., & Hall, R. J. (1994). Level issues in theory development, data collection, and analysis. *Academy of Management Review*, 19, 195-229. <https://doi.org/10.5465/amr.1994.9410210745>
- Klijn, M., & Tomic, W. (2010). A review of creativity within organizations from a psychological perspective. *Journal of Management Development*, 29, 322–343. <https://.org/10.1108/02621711011039141>
- Kuhn, T. S. (1996). *The structure of scientific revolutions* (3rd ed.). University of Chicago Press. Recuperado de: <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226458106.001.0001>
- Kunkel, F. I. R., & Vieira, K. M. (2012). O impacto do suporte e da justiça sobre o Bem-estar no Trabalho de servidores públicos municipais. *Estudos do CEPE*, Santa Cruz do Sul, 104-146. 10.17058/cepe.v0i0.2488
- Leão, S. M., Oliveira, I., M., F., F., & Carvalho, D., B. O. (2014). Psicólogo no campo do bem-estar social: atuação junto às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). *Revista Estudo e Pesquisa em Psicologia*, Rio de Janeiro, 14(1), 264-289. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812014000100015&lng=pt&nrm=iso

- Leppanen, A., Hopsu, L., & Klemola, S. (2005). Can improvement of work and work process knowledge support well-being at work?. *International Congress Series*, 1280, 377– 381. [10.1016 /j.ics.2005.02.075](https://doi.org/10.1016/j.ics.2005.02.075)
- Lima, F., C., & Schneider, D., R. (2018). Características da atuação do psicólogo na proteção social especial em Santa Catarina. *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, 38 (2), 347-362. <http://dx..org/10.1590/1982-3703001402017>
- Lulhier, L. A. (Org.). *Quem é a Psicóloga brasileira?* Mulher, Psicologia e Trabalho. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia, 2013. Recuperado de: <https://site.cfp.org.br/publicacao/quem-e-a-psicologa-brasileira/>
- Ma, H. H. (2006). A synthetic analysis of the effectiveness of single components and packages in creativity training programs. *Creativity Research Journal*, 18(4), 435–446. http://dx..org/10.1207/S15326934CRJ1434_10
- Macedo, J. P., Sousa, A. P., Carvalho, D. M., Magalhães, M. A., Sousa, F. M. S., & Dimenstein, M. (2011). *O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos?*. *Psicologia em Estudo*, [10.1590/S1413-73722011000300015](https://doi.org/10.1590/S1413-73722011000300015).
- Madjar, N., & Oldham, G. R. (2006). Task rotation and polychronicity: effects on individuals' creativity. *Human Performance* 19(2), 117–31. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1902_2
- Madjar, N., Oldham, G. R., & Pratt, M. G. (2002). There's no place like home? The contributions of work and nonwork creativity support to employees creative performance. *Acad. Manag. J.* 45, 757–67. <https://doi.org/10.1177/0972150915591435>
- Manenti, D. Z. (2018). Implicações a priori e a posteriori da criatividade organizacional. *Journal Researchgate*, 1, UC San Diego Previously Published Works. Recuperado de: <https://escholarship.org/uc/item/0ww8t983>

- Martins, E. C., & Terblanche, F. (2003). Building organizational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6(1), 64-74.
<https://doi.org/10.1108/14601060310456337>
- Mattar, F. N. (2011). *Administração de varejo*. Rio de Janeiro: Elsevier-Campus.
- Masagão, V. C., & Ferreira, M. C. (2015). O impacto da justiça organizacional sobre o bem-estar laboral: um estudo com trabalhadores do varejo. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(1), 8-18. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.1.327>
- McElvaney, L. A. (2006). *The relationship between functional supervisor behavior and employee creativity in a project matrix organization*. Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center.
- McLean, L. D. (2005). Organizational culture's influence on creativity and innovation: A review of the literature and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 226-246. <https://doi.org/10.1177/1523422305274528>
- Mendonça, H., Veiga, H. M. S., & Macambira, M. (2017). Creativity at Work: trends and perspectives. In: Elaine Rabelo Neiva; Cláudio Torres; Helenides Mendonça. (Org.). *Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science says about Practice*. 1ed. New York City, EUA: Springer, v. 1, 23-43.
- Miles, J., & Schevlin, M. (2001). *Applying regression & correlation. A guide for students e researchers*. London: Sage Publications.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS]. (2004). Política Nacional De Assistência Social – PNAS. Brasília: MDS. Recuperado de: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS]. (2005). Norma Operacional Básica – *NOB/SUAS*. Brasília: MDS. Retirado de: https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS]. (2009). Norma Operacional Básica Recursos Humanos – *NOBRH/SUAS*. Brasília: MDS. Recuperado de: <http://www.mds.gov.br/cnas/comissoes-tematicas/comissao-de-politica/norma-operacional-basica-de-recursos-humanos-do-suas-nob-rh-suas.pdf/download>

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, MDS. (2011). Gestão do Trabalho no Âmbito do Suas: uma contribuição necessária. Brasília: MDS. Recuperado de: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/gestaodotrabalhosuas.pdf

Motta, F. C. P. (1971). A teoria geral dos sistemas na teoria das organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 11(1), 17-33. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901971000100003>

Motta, R. F. & Scarparo, H. B. K. (2013). A Psicologia na assistência social: transitar, travessia. *Revista Psicologia e Sociedade*, 25(1), 230-239. <http://dx..org/10.1590/S0102-71822013000100025>

Muzzio, H. (2017). Indivíduo, liderança e cultura: evidências de uma gestão da criatividade. *Revista de Administração Contemporânea*, 21(1), 107-124. <http://dx..org/10.1590/1982-7849rac2017160039>

Muzzio, H., & Paiva, F.G., Júnior. (2018). Organizational creativity management: discussion elements. *Revista de Administração Contemporânea*, 22(6), 922-939. <http://dx..org/10.1590/1982-7849rac2018170409>

- Nascimento, I., L., Duarte, L., C., B., & Moraes, T., D. (2018). Saúde dos psicólogos em Centros de Referência de Assistência Social. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(2), 373-380. <http://dx..org/10.17652/rpot/2018.2.14004>
- Ohly, S., Sonnentag, S., & Pluntke, F. (2006). Routinization, work characteristics and their relationships with creative and proactive behaviour. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 257-279. [10.1002 / job.376](http://dx..org/10.1002/job.376)
- Oldham, G. R., & Baer, M. (2012). Creativity and the work context. In M. Mumford (Ed.), *Handbook of organizational creativity*, 387-420. London, UK: Elsevier. <http://dx..org/10.1590/1413-2311.0162015.55629>
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-655. <http://dx..org/10.2307/256657>
- Oliveira, I. F., & Paiva, I. L. (2013). Os desafios para a articulação entre o sistema de garantia de direitos e o Sistema Único de Assistência Social. In: Cruz, L.; Guareschi, N., & Rodrigues, L. (Org.). *Interlocuções entre a Psicologia e a Política Nacional de Assistência Social*, 131-148. Santa Cruz do Sul: EDUNISC. Recuperado de: <http://periodicos.uff.br/fractal/article/view/5034>
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step-by-step guide to data analysis using SPSS version 15*. New York: Open University Press.
- Palotti, P., L., M., & Costa, B., L., D. (2011). Relações intergovernamentais e descentralização: uma análise da implementação do SUAS em Minas Gerais. *Revista de Sociologia e Política*, Curitiba, 19 (39), 211-235. <http://dx..org/10.1590/S0104-44782011000200015>
- Paludo, S., S., & Koller, S., H. (2007). Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 17(36), 9-20. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2007000100002>

- Panizzon, M., Milan, G., & De Toni, D. (2014). Internacionalização, criatividade organizacional e as capacidades dinâmicas baseadas em conhecimento como determinantes da inovação. *INMR - Innovation & Management Review*, 10(4), 253-282. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/19974/internacionalizacao--criatividade-organizacional-e-as-capacidades-dinamicas-baseadas-em-conhecimento-como-determinantes-da-inovacao/i/pt-br>
- Pantaleão, P. F., & Veiga, H. M. S. (2019). Bem-estar no Trabalho: revisão sistemática da literatura nacional na última década., *Holos*, 35(5), 1-24. <https://doi.org/10.15628/holos.2019.757010>
- Parkhurst, H. B. (1999). Confusion, lack of consensus, and the definition of creativity as a construct. *Journal of Creative Behavior*, 33(1), 1-21. <https://doi.org/10.1002/j.2162-6057.1999.tb01035.x>
- Parker, P. D., & Martin, A. J. (2009). Coping and buoyancy in the workplace: understanding their effects on teachers' work-related well-being and engagement. *Teaching and Teacher Education*, 25, 68–75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2008.06.009>
- Paschoal, T. (2008). *Bem-estar no Trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho*. Tese de doutorado. Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil. <http://dx.doi.org/10.1590/0103-166X2015000200009>
- Paschoal, T., Demo, G., Fogaça, N., Ponte, V., Edrei, L., Francischeto, L., & Albuquerque, G. (2013). Bem-estar no Trabalho: cenário dos estudos brasileiros publicados na primeira década do novo milênio. In *Conference 2012: Human Resources, Business Ethics & Governance*, Special Issue, Vol. 2 Proceedings TMS Int. Recuperado de: <http://tmstudies.net/index.php/ectms/article/viewFile/561/950>

- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de Bem-estar no Trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000100004
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relação com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(6), 1054-1072. <http://dx..org/10.1590/S1415-65552010000700005>
- Pasquali, L. (2001). *Técnicas do Exame Psicológico – TEP: manual (Fundamentos das Técnicas Psicológicas, v. 1)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Paz, M. G. T. (2004). Poder e saúde organizacional. In: Tamayo, A. (Org.). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed Bookman.
- Pinheiro, C. M. P., Schreiber, D., & Haubert, B. (2016). Técnicas de criatividade como meio facilitador do processo criativo nas organizações. *Revista Interamericana de Comunicação Midiática*, 15(30), 1-20. <http://dx..org/10.5902/2175497721699>
- Pollard, T. M. (2001). Changes in mental well-being, blood pressure and total cholesterol levels during workplace reorganization: the impact of uncertainty. *Work and stress*, 15(1), 14-28. <https://.org/10.1080/02678370110064609>
- Porcaro-Sousa, G. Z., Fukuda, C. C., & Laros, J. A. (2015). Relação entre condições para criatividade e satisfação no trabalho de pesquisadores. *Avaliação Psicológica*, 14(2), 169-178. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712015000200002&lng=pt&nrm=iso
- Predebon, J. (2006). *Criatividade: Abrindo o lado inovador da mente*. São Paulo: Atlas.
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2006). Perceptions of organizational change: a stress and coping perspective. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1154-1162. <http://dx..org/10.1037/0021-9010.91.5.1154>

- Raichelis, R. (2011). O Trabalho e os Trabalhadores do SUAS: o enfrentamento necessário na Assistência Social. In: *Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Gestão do Trabalho no Âmbito do SUAS: Uma contribuição Necessária*. Brasília, DF. Recuperado de: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/gestaodotrabalhos_uas.pdf
- Rasulzada, F. (2007). *Organizational creativity and psychological well-being: contextual aspects on organizational creativity and psychological well-being from an open systems perspective*. Departamento de Psicologia, Lund University: Suécia.
- Rasulzada, F., & Dackert, I. (2009). Organizational creativity and innovation in relation to psychological well-being and organizational factors. *Creativity Research Journal*, 21(2/3), 191-199.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166. Recurado de: <https://psych415.class.uic.edu/Readings/Ryan,%20Happiness%20-%20well%20being,%20AnnRevPsy,%202001.pdf>
- Rego, A. (2009). Empregados felizes são mais produtivos?. *Revista de Estudos Politécnicos*, 7(12), 215-233. Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112009000200012&lng=pt&tlng=
- Resolução n.º 109, de 11 de novembro de 2009. (2009). Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: Conselho Nacional de Assistência Social. Recuperado de: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf
- Ribeiro, A. B. (2010). *O psicólogo na proteção social especial: atuação junto às vítimas de*

- Violação de direitos no CREAS*. Dissertação de Mestrado, Mestrado em Psicologia, Sociedade e Qualidade de Vida, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte. Recuperado de: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/17487>
- Ribeiro, A. B., Paiva, I. L., Seixas, P. S., & Oliveira, I. M. F. F. (2014). Desafios da atuação dos psicólogos nos CREAS do Rio Grande do Norte. *Revista de Psicologia*, 26(2), 461-478. 10.1590/1984-0292/421.
- Ribeiro, M. L. M. P. (2016). Criatividade nas organizações: ou como sobreviver num mundo em constante mutação. *Revista Psique*, 11, 63-78. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11144/2735>
- Rocha Sobrinho, F., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no Trabalho: um Estudo sobre suas Relações com Clima Social, Coping e Variáveis Demográficas. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(2), 253-270. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rac/v16n2/v16n2a06.pdf>
- Rodrigues, F. C., & Veloso, A. (2013). A relevância da gestão de recursos humanos para a inovação organizacional. Special issue on innovation, creativity and entrepreneurship. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 13(3), 41-56. <http://dx..org/10.20503/recape.v6i3.31066>
- Romagnoli, R. C. (2016). Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. *Revista Psicologia e Sociedade*, 28(1), 151-161. <http://dx..org/10.1590/1807-03102015v28n1p151>
- Romeiro, A. A., & Wood, T., Jr., (2015). Bounded creativity: understanding the restrictions on creative work in advertising agencies. *Bar*, 12(1), 1-21. <http://dx..org/10.1590/1807-7692bar2015140007>

- Rozin, P., & Royzman, E. B. (2001). Negative bias, negativity dominance, and contagion. *Personality and Social Psychological Review*, 5, 296-320.
https://org/10.1207/S15327957PSPR0504_2
- Rozkwitalska, M. (2016). Thriving in Intercultural Interactions as an Antecedent of Organizational Creativity and Innovation. *Problemy Zarzadzania*, 14(3), 142-154.
Recuperado de: <https://ideas.repec.org/a/sgm/pzwzuw/v14i61y2016p142-155.html>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Santos, G. B., & Ceballos, A. G. da C. (2013). Bem-estar no Trabalho: estudo de revisão. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 247-255. <http://dx..org/10.1590/S1413-73722013000200006>
- Sant'anna, L. L., Paschoal, T., & Gosendo, E. E. M. (2012). Bem-estar no Trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(5), 744-764. <http://dx..org/10.1590/S1415-65552012000500007>
- Schmitt, L., Buisine, S., Chaboissier, J., Aoussat, A., & Vernier, F. (2012). Dynamic tabletop interfaces for increasing creativity. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1892–1901.
[10.1016 / j.chb.2012.05.007](https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.007)
- Schouteten, R. L. J., & Witte, M. C. (1999). *The quality of working life revisited: The changing interface between work and family (Research Report)*. Groningen: University of Groningen.
Recuperado de: <https://www.rug.nl/research/portal/files/3154911/99a61.pdf>
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 5(1), 5-14.
- Senra, C. M. G. (2009). *Psicólogos sociais em uma instituição pública de Assistência Social:*

analisando estratégias de enfrentamento. Campinas: PUC Campinas. Recuperado de:
http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2009-0324T082713Z-1494/Publico/Carmem%20Magda%20Ghetti%20Senra.pdf

Senra, C. M. G., & Guzzo, R. S. L. (2012). Assistência social e psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Revista Psicologia e Sociedade*, 24 (2), 293-299. <http://dx..org/10.1590/S0102-71822012000200006>

Shalley, C. E., Gilson, L. L., & Blum, T. C. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: Effects on satisfaction and intentions to leave. *The Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223. <http://dx.doi.org/10.2307/1556378>

Shalley, C. E., Zhou, J. & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here. *Journal of Management*, 3. 933-938. <https://.org/10.1016/j.jm.2004.06.007>

Silva, R. L., Rodrigues, L. D. M. (2007). Estimulando a criatividade das pessoas nas organizações. *Sinergia*, Rio Grande, 11(1), 17-26. Recuperado de:
<https://periodicos.furg.br/sinergia/article/view/589>

Silva, C. A., & Ferreira, M. C. (2013). Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do Bem-estar no Trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29(3), 331-339.
<https://doi.org/10.1590/S0102-37722013000300011>

Silva, A. L. N. (2015). Os estados no SUAS: uma análise da capacidade institucional dos governos estaduais na assistência social. *Revista Administração Pública - Rio de Janeiro* 49(5), 1167-1192. <http://dx..org/10.1590/0034-7612139292>

Silva, R. B., & Cezar, P. C. N. (2013). Atuação do psicólogo no CREAS em municípios de Pequeno porte. *Revista Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 4(1), 99-109. Recuperado de:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072013000100007&lng=pt&nrm=iso

- Silva, J., V., & Corgozinho, J., P. (2011). Atuação do psicólogo, SUAS/CRAS e psicologia social comunitária: possíveis articulações. *Revista Psicologia e Sociedade*, 23, 12-21. <http://dx..org/10.1590/S0102-71822011000400003>
- Siqueira, M. M. M. (2008). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide Jr. (2004). S. *Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização*. In: Zanelli, J. C.; Borges-Andrade, J. E.; Bastos, A. V. B (Org.). *Psicologia, organização e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). *Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e Bem-estar no Trabalho*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201-209. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010>
- Sohmen, V. S. (2015). Reflections on creative leadership. *International Journal of Global Business*, 8(1), 1–14. 10.13140/RG.2.1.1620.3366
- Sonenshein, S. (2014). How organizations foster the creative use of resources. *Academy of Management Journal*, 57(3), 814-848. <http://dx..org/10.5465/amj.2012.0048>
- Sonenshein, S. (2016). Routines and creativity: from dualism to duality. *Organization Science*, forthcoming. <https://.org/10.1287/orsc.2016.1044>
- Sousa, A. A., & Dela Coleta, M. F. (2012). *O Bem-estar no Trabalho de Psicólogos em Serviços de Saúde Pública*. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 32(2), 404-421. 10.1590/S1414-98932012000200010.
- Sousa, A. A., & Dela Coleta, M. F. (2012). O Bem-estar no Trabalho de Psicólogos em Serviços de Saúde Pública. *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, 32(2), 404-421. <http://dx..org/10.1590/S1414-98932012000200010>

- Souza, J., Ribeiro, I., & BertoliniI, G. R. F. (2014). Bem-estar no Trabalho e políticas de gestão de pessoas em uma organização sem fins lucrativos. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 7(2), 3-22. <http://dx.doi.org/10.19177/reen.v7e220143-22>
- Souza, W. S., Siqueira, M. M. M., & Martins, M. C. F. (2015). Análise da interdependência do capital psicológico, percepções de suporte e Bem-estar no Trabalho. *Revista Administração em Diálogo*, 17(2), 151-184. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/40474/analise-da-interdependencia-do-capital-psicologico--percepcoes-de-suporte-e-bemestar-no-trabalho/i/pt-br>
- Sposati. A. (2007). Assistência social: de ação individual a direito social. *Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC*, 10, 435-457. Recurado de: http://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-435-Aldaiza_Sposati.pdf
- Sözbilir, F. (2018). Contribution of human resource practices to organizational creativity: an empirical study in turkey. *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, 13(22), 535-552. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies>
- Steele, L. M., Johnson, G., & Medeiros, K. E. (2018). Looking beyond the generation of creative ideas: confidence in evaluating ideas predicts creative outcomes. *Personality and Individual Differences*. 125, 21–29. [10.1016 / j.paid.2017.12.028](https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.12.028)
- Stein, M. I. (1974). *Stimulating creativity*. New York: Academic Press.
- Sternberg, R. J. (1991). *A theory of creativity*. XIV School Psychology Association Colloquium. Braga, Portugal.
- Sternberg, R. J. (2006). The nature of creativity. *Creativity Research Journal*, 18(1), 87-98. https://doi.org/10.1207/s15326934crj1801_10
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics* (5th ed.). Boston: Pearson Education.

- Tavares, S. M. (2016). How does creativity at work influence employee's positive affect at work?, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-16.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1186012>
- Terra, J. C. C. (2000). Gestão da criatividade. *Revista de Administração*, 3, 35, 38-47. Recuperado de: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/16505/gestao-da-criatividade/i/pt-br>
- Totterdell, P., Wall, T., Holman, D., Diamond, H., & Epitropaki, O. (2004). Affect networks: a structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect. *Journal of Applied Psychology*, 89, 854-867. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.854>
- Traldi, M. T. F., & Demo, G. (2012). Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. *Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre*, 18(2), 290-316. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-23112012000200001>
- UNESCO, 2013. *Creative Economy Report* (2013). Widening local development pathways. Special Ed. Recuperado de: <http://www.unesco.org/culture/pdf/creative-economy-report-2013.pdf>
- Vaitsman, J., Andrade, G., R., B., & Farias, L., O. (2009). Proteção social no Brasil: o que mudou na assistência social após a Constituição de 1988. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, 14(3), 731-741. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232009000300009>
- Van Gelder, S. (2005). The new imperatives for global branding: strategy, creativity and leadership. *Brand Management*, 12(5), 395-404. <https://doi.org/10.1057/palgrave.bm.2540234>
- Vasconcellos, E. (1990). La empresa innovadora. In: BID-SECAD-CINDA. *Gestión tecnológica en la empresa*. Santiago: [s.ed.].
- Veiga, H. M. S., & Cortez, P. A. (2020). Preditores de bem-estar em trabalhadores identificados na literatura de psicologia no Brasil. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(4), 1-27.
Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramg200094>
- Warr, P. B. (1987). Work, unemployment and mental health. Oxford, OH: Clarendon Press.

- Recuperado de: <https://trove.nla.gov.au/version/45045467>
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Waterman, S., Schwartz, J., & Conti, R. (2008). The Implications of two Conceptions of Happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the Understanding of Intrinsic Motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 41-79. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-006-9020-7>.
- Wechsler, S. M. *Criatividade: descobrindo e encorajando*. Sao Paulo: Ed. Psy, 1998. <http://dx..org/10.1590/S1413-85571998000200003>
- Wechsler, S. M. (2001). Criatividade na cultura brasileira: Uma década de estudos. *Revista portuguesa de Psicologia: teoria, investigação e prática*, 6(1), 215-227. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712007000200015&lng=pt&nrm=iso
- West, M. A. (2002). Sparkling fountains or stagnant ponds: an integrative model of creativity and innovation implementation in work groups. *Journal of Applied Psychology*, 51(3), 355–387. <https://.org/10.1111/1464-0597.00951>
- West, M., & Rushton, R. (1989). Mismatches in the work-role transitions. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 271-286. <http://dx..org/10.1111/j.2044-8325.1989.tb00500.x>
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E. & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18 (2), 293-321. 10.5465/AMR.1993.3997517
- Yamamoto, O., H., & Oliveira, I., F. (2010). Política Social e Psicologia: Uma Trajetória de 25 Anos. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília*, 26, 9-24. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26nspe/a02v26ns.pdf>
- Yeh, Y. C. (2004). The interactive influences of three ecological systems on R & D employee's technological creativity. *Creativity Research Journal*, 16(1), 11-25. https://.org/10.1207/s15326934crj1601_2

- Zhou, J. (2003). When the presence of creative coworkers is related to creativity: Role of supervisor close monitoring, developmental feedback, and creative personality. *Diário de Applied Psychology* , 88(3) , 413-422. 10.1037 / 0021-9010.88.3.413
- Zhou, J. (2008). *Promoting creativity through feedback*. In Zhou & Shalley, 125–45.
- Zhou, J., & Hoever, I. J. (2014). Research on workplace creativity: A review and redirection. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 333-359.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091226>
- Zhou, J., & Shalley, C. E. (2003). Research on employee creativity: A critical review and directions for future research. In J. J. Martocchio & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management*, 22, 165–217. Oxford: Elsevier.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0742-7301\(03\)22004-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0742-7301(03)22004-1)
- Zhou, Q., Hirst, G., & Shipton, H. (2012). Promoting creativity at work: The role of problem-solving demand. *Applied Psychology: An International Review*, 61(1), 56–80.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00455.x>

ANEXOS

ANEXO A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “*Bem - Estar no Trabalho de Psicólogos que atuam nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) de Minas Gerais: a Influência das Condições para a Criatividade no Trabalho*”, sob a responsabilidade dos pesquisadores Patrícia de Fátima Pantaleão, mestranda em Psicologia na Universidade Federal de Uberlândia - UFU e Heila Magali da Silva Veiga, Professora Doutora da Universidade Federal de Uberlândia – UFU.

Nesta pesquisa nós estamos buscando verificar o impacto de condições para a criatividade no Bem-estar no Trabalho de psicólogos que trabalham nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) do Estado de Minas Gerais.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será acessado eletronicamente por meio da ferramenta *online* de questionários *Google Docs* e você após a leitura irá assinalar a opção “aceito” ou “não aceito”, de forma que você só continuará a responder o instrumento se clicar na opção “aceito”.

Para a sua participação nessa pesquisa, precisamos que responda individualmente a cada questão, a previsão de tempo é de aproximadamente 30 minutos. Em nenhum momento você será identificado. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada. Você não terá nenhum gasto nem ganho financeiro por participar na pesquisa. Os riscos consistem na identificação dos participantes, mas para diminuí-los não será solicitado dados pessoais como nome, endereço e e-mail e será colhido apenas dados que caracterizem a amostra de forma generalista. O benefício da pesquisa será a ampliação das discussões das variáveis propostas a partir da análise da relação dos temas da pesquisa e poderá contribuir tanto para a prática organizacional como para o surgimento de novos estudos sobre o tema.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer prejuízo ou coação. Até o momento da divulgação dos resultados, você também é livre para solicitar a retirada dos seus dados da pesquisa. Você poderá salvar em seu computador uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Em caso de qualquer dúvida ou reclamação a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora Heila Magali da Silva Veiga -Av. Pará, 1720 -Instituto de Psicologia, Bloco 2C, Bairro Umuarama-Uberlândia -MG -CEP 38400-902; fone: (34) 3218-2825. Você poderá também entrar em contato com o CEP - Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos na Universidade Federal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, bloco A, sala 224, *campus* Santa Mônica – Uberlândia/MG, 38408-100; telefone: 34-3239-4131.

O CEP é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia, de de 20.....

Assinatura do(s) pesquisador(es)

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Assinatura do participante da pesquisa

ANEXO B – Instrumento

a) Questionário com dados demográficos e funcionais

1) Região de Minas em que está localizado o CREAS que trabalha:

- 1- () Campo das Vertentes 2- () Central Mineira 3- () Jequitinhonha
 4- () Metropolitana de Belo Horizonte 5- () Noroeste de Minas
 6- () Norte de Minas 7- () Oeste de Minas 8- () Sul e Sudoeste de Minas
 9- () Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba 10- () Vale do Mucuri
 11- () Vale do Rio Doce 12- () Zona da Mata

2) Sexo: _____

3) Idade: _____ anos

4) Especialização: 1- () pós-graduação *lato senso* 2- () mestrado 3- () doutorado

4- Outro _____ 5- () não possui.

5) Tipo de vínculo empregatício: 1- () servidor público estatutário 2- () contrato temporário

3- () Outro _____

6) Tempo de atuação como psicólogo: _____ anos

7) Tempo de atuação como psicólogo no CREAS: _____ anos

8) Vencimentos mensais brutos: _____

8) Atua em cargo de gerência ou direção: 1- Sim () 2- Não ()

b) Escala de Bem-estar no Trabalho - EBET de Paschoal e Tamayo (2008)

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadame nte	Bastante	Extremamen te
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

1) alegre _____	8) animado _____	15) incomodado _____
2) preocupado _____	9) chateado _____	16) nervoso _____
3) disposto _____	10) impaciente _____	17) empolgado _____

4) contente ____	11) entusiasmado ____	18) tenso ____
5) irritado ____	12) ansioso ____	19) orgulhoso ____
6) deprimido ____	13) feliz ____	20) com raiva ____

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho. Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5

c) Indicadores de Condições para Criar no Ambiente de Trabalho - ICCAT de Bruno-Faria e Veiga (2015)

Indique o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho. Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
------------------------	----------	-------------------------	----------	------------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1) O mobiliário onde trabalho é adequado, o que ajuda a evitar doenças osteomusculares (DORT ou LER).	1	2	3	4	5
2) As conversas com os colegas no dia a dia de trabalho me estimulam a produzir novas ideias.	1	2	3	4	5
3) Tenho liberdade para oferecer sugestões onde trabalho.	1	2	3	4	5
4) Sinto-me à vontade para dar ideias novas no trabalho, mesmo que sejam bem diferentes das ideias dos outros.	1	2	3	4	5
5) Sinto entusiasmo para realizar as atividades que me são destinadas.	1	2	3	4	5
6) O gerente oferece o apoio que necessito na realização de trabalhos que exigem a produção de ideias novas.	1	2	3	4	5
7) Não tenho tempo para experimentar novas formas de execução das tarefas sob a minha responsabilidade;	1	2	3	4	5
8) Meu gerente não submete as ideias que o grupo de trabalho propõe à avaliação de seus superiores hierárquicos, visando análise e possível aprovação.	1	2	3	4	5
9) A minha organização realiza diferentes ações para incentivar que os trabalhadores expressem sua criatividade.	1	2	3	4	5
10) Os normativos internos não permitem alterações a partir de sugestões dos empregados.	1	2	3	4	5
11) A falta de compartilhamento de informações entre as áreas dificulta a proposição de novas ideias úteis à organização.	1	2	3	4	5
12) Os gerentes costumam acatar apenas ideias que sejam semelhantes às que eles apresentam.	1	2	3	4	5
13) As atividades pelas quais sou responsável exigem mais tempo do que disponho.	1	2	3	4	5
14) O gerente elogia as ideias novas e de valor que são apresentadas pelos empregados.	1	2	3	4	5
15) Meu gerente me estimula a dar sugestões quanto ao aprimoramento dos serviços e/ou produtos que a organização oferece.	1	2	3	4	5

16) A organização incentiva a produção de ideias novas a partir de diferentes ações (exemplos: concursos, banco de ideias, programas de criatividade, estímulo à apresentação de novos projetos, treinamentos etc.).	1	2	3	4	5
17) As tarefas que realizo são estimulantes.	1	2	3	4	5
18) Meus colegas me estimulam a dar sugestões que contribuam para os resultados da organização.	1	2	3	4	5
19) No meu local de trabalho, as pessoas mostram boa vontade em ajudar umas às outras.	1	2	3	4	5
20) Meu gerente me estimula na busca por soluções originais para a resolução de problemas cotidianos.	1	2	3	4	5
21) As tarefas que realizo no meu trabalho exigem o melhor de mim.	1	2	3	4	5
22) A organização oferece acesso a uma variedade de fontes de informação (livros, artigos, vídeos, dentre outros) que contribuem para o surgimento de ideias novas e de valor.	1	2	3	4	5
23) Meu gerente me estimula a experimentar novas formas de executar o trabalho.	1	2	3	4	5
24) O excesso de serviços impede que eu tenha tempo para refletir sobre o melhor modo de realizá-los.	1	2	3	4	5
25) Quando proponho uma ideia nova, é comum que o gerente se aposses dela como se fosse sua.	1	2	3	4	5
26) O gerente costuma acatar apenas as ideias dos colaboradores que ele tem mais afinidade.	1	2	3	4	5
27) Os gestores não costumam ouvir ideias de pessoas que ocupam menor nível hierárquico.	1	2	3	4	5
28) O sistema de comunicação da organização dificulta a disseminação de informações entre as diferentes áreas na Organização.	1	2	3	4	5
29) A rigidez das regras na organização dificulta o surgimento de novas ideias.	1	2	3	4	5
30) A estrutura atual da organização dificulta a comunicação entre as áreas, impedindo o compartilhamento de ideias.	1	2	3	4	5

31) O gerente toma decisões sobre atividades sem consultar aqueles que irão realizá-las.	1	2	3	4	5
32) O gerente incentiva os empregados a participar da solução dos problemas de trabalho.	1	2	3	4	5
33) A organização contribui para a produção de novas ideias no ambiente de trabalho a partir da abertura à participação de consultores externos.	1	2	3	4	5
34) O grau de dificuldade das tarefas que realizo me estimula a pensar em novas ideias.	1	2	3	4	5
35) As minhas tarefas no trabalho me estimulam na busca de novos conhecimentos para sua realização.	1	2	3	4	5
36) Tenho liberdade para decidir como realizar as tarefas a mim atribuídas.	1	2	3	4	5
37) Sinto-me incentivado a produzir ideias novas a partir do convívio com meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
38) Tenho o silêncio necessário, onde trabalho, para a realização de minhas tarefas.	1	2	3	4	5
39) O clima entre os colegas é de confiança e respeito mútuo.	1	2	3	4	5
40) Tenho mobiliário suficiente para guardar meu material de trabalho.	1	2	3	4	5
41) Tenho liberdade para propor novas formas de fazer as atividades no trabalho.	1	2	3	4	5
42) Meus colegas elogiam quando apresento uma boa ideia no trabalho.	1	2	3	4	5
43) As atividades que realizo caracterizam-se pela constante interrupção para resolver algo urgente, dificultando a produção de ideias novas e de valor.	1	2	3	4	5
44) O gerente acredita que somente é correta a maneira como ele realiza o trabalho.	1	2	3	4	5
45) Falta flexibilidade nos normativos da organização, o que dificulta a aceitação de ideias novas.	1	2	3	4	5
46) O espaço físico no local de trabalho é adequado para o número de funcionários.	1	2	3	4	5

47) Na minha organização, as estratégias são claras e bem definidas, o que facilita a proposição de novas ideias.	1	2	3	4	5
48) Meu gerente imediato tem receio de que eu apresente melhor desempenho do que ele no trabalho.	1	2	3	4	5
49) Na organização, o excesso de burocracia dificulta a expressão da criatividade.	1	2	3	4	5
50) Não tenho o tempo necessário para desenvolver novas ideias.	1	2	3	4	5
51) A organização tem como uma de suas diretrizes a busca da criatividade.	1	2	3	4	5
52) Eu tenho os materiais de que necessito para a realização do meu trabalho.	1	2	3	4	5
53) Tenho liberdade para expor minhas ideias onde trabalho.	1	2	3	4	5
54) Sinto que realizo trabalhos importantes para a organização.	1	2	3	4	5
55) A organização oferece diferentes oportunidades de interação com outras instituições que favorecem a expressão de ideias novas e de valor.	1	2	3	4	5
56) A falta de pessoal para a realização do trabalho limita o tempo para criar.	1	2	3	4	5
57) O gerente não discute ideias novas com seus colaboradores, devido ao desconhecimento das atividades do setor.	1	2	3	4	5
58) Há dificuldades de comunicação entre os setores que criam e os que executam as normas na minha organização.	1	2	3	4	5
59) As regras que temos que seguir na organização dificultam a introdução de ideias criativas.	1	2	3	4	5
60) Disponho dos recursos tecnológicos necessários ao exercício de minhas funções como, por exemplo, telefone, computador com acesso à Internet.	1	2	3	4	5