

Luiz Gustavo da Fonseca Ferreira

**Projeto e Avaliação de um Sistema de
Informação que Concilia Aumento de
Produtividade com Bem-estar em um Ambiente
Organizacional Orientado a Projetos**

Belo Horizonte, Brasil

8 de Setembro de 2013

Luiz Gustavo da Fonseca Ferreira

**Projeto e Avaliação de um Sistema de Informação que
Concilia Aumento de Produtividade com Bem-estar em
um Ambiente Organizacional Orientado a Projetos**

Projeto apresentado como requisito de qualificação no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Orientador: Prof. Dr. Marcello Peixoto Bax

Belo Horizonte, Brasil
8 de Setembro de 2013

Luiz Gustavo da Fonseca Ferreiro

Projeto e Avaliação de um Sistema de Informação que Concilia Aumento de Produtividade com Bem-estar em um Ambiente Organizacional Orientado a Projetos/ Luiz Gustavo da Fonseca Ferreiro. – Belo Horizonte, Brasil, 8 de Setembro de 2013-

39 p. : il. (algumas color.) ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Marcello Peixoto Bax

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 8 de Setembro de 2013.

1. Felicidade. 2. Bem-estar. 3. Produtividade. 4. Sistema de Informação. 4. Gestão do Conhecimento. I. Marcello Peixoto Bax. II. Universidade Federal de Minas Gerais. III. PPGCI. IV. Projeto e Avaliação de um Sistema de Informação que Concilia Aumento de Produtividade com Bem-estar em um Ambiente Organizacional Orientado a Projetos

CDU 02:141:005.7

Resumo

Segundo a [ABNT \(2003, 3.1-3.2\)](#), o resumo deve ressaltar o objetivo, o método, os resultados e as conclusões do documento. A ordem e a extensão destes itens dependem do tipo de resumo (informativo ou indicativo) e do tratamento que cada item recebe no documento original. O resumo deve ser precedido da referência do documento, com exceção do resumo inserido no próprio documento. (...) As palavras-chave devem figurar logo abaixo do resumo, antecedidas da expressão Palavras-chave:, separadas entre si por ponto e finalizadas também por ponto.

Palavras-chaves: latex. abntex. editoração de texto.

Abstract

This is the english abstract.

Key-words: latex. abntex. text editoration.

Résumé

Il s'agit d'un résumé en français.

Mots-clés : latex. abntex. publication de textes.

Resumen

Este es el resumen en español.

Palabras clave: latex. abntex. publicación de textos.

Lista de ilustrações

Lista de tabelas

Lista de abreviaturas e siglas

Fig. Area of the i^{th} component

456 Isto é um número

123 Isto é outro número

lauro cesar este é o meu nome

Lista de símbolos

Γ	Letra grega Gama
Λ	Lambda
ζ	Letra grega minúscula zeta
\in	Pertence

Sumário

Introdução	21
I Referencial Teórico	23
1 Psicologia Positiva	25
2 Bem-estar	27
3 Fluxo	29
4 Relação entre felicidade e produtividade	31
II Metodologia	33
5 Lectus lobortis condimentum	37
5.1 Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae	37
Referências	39

Introdução

Segundo pesquisas, cerca de 40% dos trabalhadores não se consideram felizes em seu trabalho. Esse é um dado preocupante, uma vez que um indivíduo normal passa cerca de 1/3 da sua vida trabalhando. Ainda nesse contexto, estudos têm mostrado uma relação positiva entre o bem estar de um indivíduo e a sua produtividade, ou seja, não apenas o próprio indivíduo se beneficia de um ambiente de trabalho mais saudável, mas também a organização para qual esse indivíduo trabalha [REF?]. Devido a sua importância, a relação entre felicidade e desempenho é uma questão que despertou a fascinação de desde filósofos sociais (como Rousseau [em que obra?]) até executivos e pesquisadores na área de comportamento organizacional.

Nos últimos 60 anos, a psicologia tem trabalhado sobre um modelo de doença, que consiste em encontrar o que há de errado com as pessoas. Mais recentemente, notadamente na última década, temos visto ganhar força um movimento chamado de psicologia positiva, que estuda o que de fato faz a vida valer a pena. Essa nova ciência é baseada na crença de que a psicologia deveria estar tão preocupada em desenvolver os pontos fortes quanto consertar os danos. A psicologia positiva trás novas percepções à questão da relação entre produtividade e felicidade no trabalho, notadamente através de conceitos como engajamento, significado na vida e fluxo. (Seligman, 2012)

Vários estudos têm abordado essa relação entre felicidade e produtividade. Psicólogos têm mostrado que a sensação de emoções positivas influenciam positivamente a capacidade de decisão e geração de inovação (Isen, 2000), melhora a recuperação da memória (Isen et al. 1978; Teasdale e Fogarty 1979, e leva a níveis maiores de altruísmo (Isen e Simmonds 1978). Isen e Reeve (2005) mostram que a afeição positiva levam as pessoas a mudar a alocação de seu tempo para tarefas mais interessantes, e apesar disso, conseguem manter níveis similares aos outros nas tarefas menos interessantes. Isso é um indício de que indivíduos mais felizes têm a capacidade de realizar tarefas repetitivas mais eficientemente.

A utilização de sistemas de informação nas últimas décadas tem abrangido as mais diversas áreas. Desde a prospecção de petróleo em águas profundas ao auxílio nas tomadas de decisão por profissionais de saúde, esses sistemas têm apoiado as pessoas nas mais diversas atividades. Porém, apesar da importância dada a questão da relação entre felicidade e produtividade no trabalho, não há estudos significativos que pesquisam como um sistema de informação pode auxiliar nesse equilíbrio tão procurado empresários, pesquisadores e filósofos. ISSO PODE SE EXPLICAR PELO FATO DAS PESSOAS NÃO IMAGINAREM QUE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO POSSA RESULTAR

EM ALGUMA IMPLICAÇÃO EFETIVA NO TRATAMENTO DA QUESTÃO.

A felicidade possui valor por si só e é provavelmente o objetivo mais perseguido pelas pessoas. Conciliar isso a um aumento de performance no trabalho é considerado o santo graal da pesquisa em comportamento organizacional [REF?].

O projeto de um sistema de informação designado a esse fim é um tópico ainda a ser explorado. Nesse contexto, surge a seguinte questão de pesquisa: é possível desenvolver um sistema de informação que auxilie no aumento da produtividade e ao mesmo tempo a satisfação das pessoas em um ambiente organizacional orientado a projetos?

Parte I

Referencial Teórico

1 Psicologia Positiva

A psicologia positiva é um movimento recente dentro da ciência psicológica que visa fazer com que os psicólogos contemporâneos adotem uma visão mais aberta e apreciativa dos potenciais, das motivações e das capacidades humanas: (Sheldon e King, 2001)

Embora as pessoas venham discutindo a questão da felicidade humana pelo menos desde a Grécia Antiga, a psicologia tem sido criticada por seu direcionamento preponderantemente voltado às questões de doença mental, em vez da saúde mental. Vários psicólogos humanistas tais como Abraham Maslow, Carl Rogers e Erich Fromm, Carl Jung, desenvolveram teorias e práticas bem-sucedidas que envolvem a felicidade humana, a despeito da falta de evidência empírica sólida ao tempo em que desenvolveram seus trabalhos. Seus sucessores não deram sequência à obra, enfatizando a fenomenologia e histórias de casos individuais. (Seligman, 2002)

Recentemente, as teorias de desenvolvimento humano desenvolvidas pelos psicólogos humanistas encontraram suporte empírico em estudos feitos por psicólogos positivos e humanistas, especialmente na área da teoria auto-determinante. (Patterson e Joseph, 2007). Pesquisadores empíricos nesse campo de estudo incluem Donald Clifton, Albert Bandura, Martin Seligman, Armindo Freitas-Magalhães, Ed Diener, Mihaly Csikszentmihalyi, C. R. Snyder, Christopher Peterson, Shelley Taylor, Barbara Fredrickson, Charles S. Carver, Michael F. Scheier e Jonathan Haidt.

Peterson e Seligman (2004) desenvolveram um sistema de classificação para os aspectos positivos, enfatizando as forças e o caráter denominado Values in Action (VIA) – Classification of Strengths and Virtues Manual (Tradução livre: Valores em ação - Manual de classificação de forças e virtudes). Nesse manual as forças foram divididas em características emocionais, cognitivas, relacionais e cívicas e em seis grupos de virtudes: sabedoria, coragem, humanidade, justiça, temperamento e transcendência.

Alguns dos principais fatores correlacionados com felicidade estudados foram (Padulo e Koller, 2007):

- Amigos íntimos e presentes (Myers 2000)
- Fazer atividades voluntárias para desenvolvimento de si e de outros (Larson 2000)
- Estabelecer uma relação familiar de apoio e estímulo ao desenvolvimento de habilidades (Winner 2000)
- Relações saudáveis no ambiente de trabalho (Turner, Barling & Zacharatos, 2002)

- Desenvolvimento de atividades com alto envolvimento (ou fluxo).

A psicologia da saúde e outras ciências da saúde também tem demonstrado já a algumas décadas o interesse de mudar o foco do processo saúde-doença para o bem estar e medidas preventivas ao invés de se focar na doença quando ela já está presente e remediar como a medicina tradicional.

Na terapia cognitiva, o objetivo é ajudar as pessoas a mudar estilos negativos de pensamento como uma maneira de mudar como elas sentem. Essa abordagem tem sido bem sucedida, e mudar a maneira como pensamos sobre as pessoas, nosso futuro, e nós mesmos é parcialmente responsável por esse sucesso. A maneira como o processo de pensamento impacta em como nos sentimos varia consideravelmente de pessoa pra pessoa. A habilidade de desviar a nossa atenção da chamada conversa interna crônica ou nossos pensamentos é bastante benéfica ao nosso bem estar. Paralelamente, os objetivos da psicologia positiva, segundo o Dr. Martin Seligman - diretor do Centro de Psicologia Positiva da Universidade da Pensilvânia, incluem possibilidades como: auxiliar famílias e escolas na educação de crianças e ambientes de trabalho que objetivam tanto o bem-estar quanto a alta produtividade. (Seligman, 2007)

2 Bem-estar

Segundo Aristóteles, toda a ação humana visa encontrar a felicidade (CITE). Já Nietzsche acreditava que a ação humana era motivada pela busca do poder (CITE). Por fim, Freud pensava que a ação humana pretendia simplesmente evitar a ansiedade (CITE). Segundo Seligman (Florescer, CITE), todos esses grandes pensadores do passado cometeram o equívoco do monismo, pelo qual todas as as motivações humanas se resumem a apenas uma. Os monismos são acreditáveis em ambientes com poucas variáveis, e por isso passam com sucesso no teste do bom senso, seguindo a lógica da máxima filosófica de que a resposta mais simples é a melhor. Porém, quando as variáveis são insuficientes para explicar as ricas nuances do fenômeno em questão, nada é explicado.

Panorâmico filosófico sobre a felicidade: As 4 chaves (ou correntes) filosóficas para entender a felicidade: Felicidade como busca pelo prazer; (emoções positivas de Seligman) Felicidade como realização de desejos; (realização de Seligman) Felicidade pela busca da razão (significado de Seligman) Felicidade analisada sob o ponto de vista do sofrimento.

Kirkgaard diz que existem três formas de enfrentar a angústia para ser feliz: Estágio estético (achar que você será feliz sentindo coisas: comprando, transando, comendo, bebendo, etc) -> Insustentável: uma hora não faz mais efeito e você vai voltar para a angústia. Estágio ético: Achando que você é bom. Eu sou uma pessoa ética: Você faz o que as pessoas dizem que é certo, você acredita que é o bonzinho. (Segundo Pondé, não funciona) Estágio religioso: Achar que vai fugir da angústia seguindo a doutrina religiosa pura e simples. Desiste de toda tentativa de ser feliz tendo sensações, ser feliz sendo legal e ser feliz seguindo uma doutrina e aposta em Deus.

Felicidade = Emoções positivas (CITE) <http://www.youtube.com/watch?v=vZKwz6rigfU>

O sentido popular mais utilizado para felicidade está fortemente amarrado a um estado de boa disposição. A emoção positiva é o sentido mais básico da felicidade. Isso é evidenciado por pesquisas (CITE) que mostram que o estado de ânimo em uma pessoa está determina mais de 70

Utilizamos o termo felicidade com diferentes significados em nosso cotidiano. Muitas vezes o usamos para caracterizar um estado em que se sente emoções como alegria e animação. Historicamente, a felicidade não está intimamente atrelada a tais hedonismos, alegria e bom humor estão muito longe daquilo que Thomas Jefferson, por exemplo, declarou aos cidadãos americanos como um direito a se perseguir. Essa definição está mais longe ainda do que é concebido pela psicologia positiva. A psicologia positiva tem a ver com aquilo que os seres humanos escolhem por si mesmo. Muitas pessoas praticam meditação porque isso as fazem se sentir bem, escolhem realizar essa atividade por ela própria, não

por qualquer outra motivação. Frequentemente escolhemos fazer o que nos fazem bem, mas nem sempre é assim, muitas vezes nossas decisões não têm a ver com o modo como nos sentimos. Certa vez deixei de ir a uma festa para assistir ao teatro da turma do meu sobrinho de 5 anos, muitas outra vezes deixei de sair com os amigos para escrever minha dissertação de mestrado. Esses tipos de decisão não são baseadas em como nos sentimos, meu sobrinho não é lá um grande ator e deixar de sair para me dedicar à minha dissertação certamente não me deixa alegre, minhas decisões foram baseadas principalmente no que faz sentido à minha vida.

3 Fluxo

Fluxo é um estado mental de operação onde o indivíduo realizando uma atividade está completamente imerso em um sentimento de foco energizado, envolvimento completo e diversão durante o processo de execução da atividade. Em sua essência, o fluxo é caracterizado pela completa absorção no que se está sendo feito. Proposto por Mihály Csikszentmihályi, esse conceito da psicologia positiva está sendo referenciado constantemente em vários campos do conhecimento. (Csikszentmihályi, 1997)

De acordo com Csikszentmihályi, o fluxo está bastante relacionado com motivação. É uma imersão na atividade que representa talvez a experiência suprema de colocar suas emoções a serviço do desempenho em alguma atividade. No fluxo, as emoções não são apenas contidas e canalizadas, mas positivas, energizadas e alinhadas com a tarefa em mãos. A marca do fluxo é um sentimento leve e espontâneo de alegria durante o realizar de uma atividade (Goleman, 1995), apesar do fluxo também ser descrito apenas como o ato de focar em uma atividade.

Os componentes de uma experiência de fluxo podem ser especificamente enumerados. Apesar de todos os componentes abaixo caracterizarem o estado de fluxo, não é necessária a presença de todas estas sensações para experienciar esse estado:

Objetivos claros (expectativas e regras são discerníveis). Concentração e foco (um alto grau de concentração em um limitado campo de atenção). Perda do sentimento de auto-consciência. Sensação de tempo distorcida. *Feedback* direto e imediato (acertos e falhas no decurso da atividade são aparentes, podendo ser corrigidos se preciso). Equilíbrio entre o nível de habilidade e de desafio (a atividade nunca é demasiadamente simples ou complicada). A sensação de controle pessoal sobre a situação ou a atividade. A atividade é em si recompensadora, não exigindo esforço algum. Quando se encontram em estado de fluxo, as pessoas praticamente se tornam parte da atividade que estão praticando e a consciência é focada totalmente na atividade em si.

4 Relação entre felicidade e produtividade

Vários estudos têm pesquisado a relação entre felicidade e produtividade, e muitos deles têm mostrado que a felicidade influencia positivamente no desempenho de um indivíduo. Oswald, Proto e Sgroi (2009) provê evidências que a felicidade aumenta a produtividade. Nesse estudo, foram realizados dois experimentos. No primeiro, uma amostra aleatória foi designada. Alguns indivíduos tiveram seus níveis de felicidade aumentado, enquanto os outros no grupo de controle não. Os indivíduos do primeiro grupo tiveram desempenho 12% melhor nas tarefas designadas. Para testar a robustez e a natureza duradoura desse tipo de efeito, um experimento complementar foi realizado. Nesse último, foram estudados indivíduos que tiveram alguma espécie de problema que afetasse a sua felicidade (luto ou doença na família). Os resultados do segundo experimento corroboraram aqueles do primeiro experimento.

Um ambiente de trabalho que propicia boas relações interpessoais influencia significativamente na produtividade das pessoas. Um estudo realizado por Campion, Papper e Medsker (1996) com mais de 350 empregados em 60 unidades de negócio de uma companhia de serviços financeiros descobriu que o melhor previsor de sucesso de uma equipe era como os membros se sentiam em relação aos outros da equipe. Isso é especialmente importante para administradores, porque enquanto eles frequentemente tem pouco controle sobre a experiência e as habilidades das pessoas que são colocadas em seus times, eles têm controle efetivo sobre o nível de interação e harmonia entre os membros. Estudos têm mostrado que quanto mais os membros da equipe são encorajados a socializar e interagir, mais engajados eles se sentem, mais energia eles demonstram, e mais tempo eles conseguem manter-se focados em uma tarefa (Heaphy e Dutton, 2008). Resumindo, quanto mais os membros do time investem em coesão social, melhores serão os seus resultados no trabalho.

Parte II

Metodologia

Nesta pesquisa será realizado um estudo de caso. Basicamente, o objetivo desse estudo de caso é testar a hipótese de que o sistema de informação projetado possui um efeito benéfico na concentração das pessoas que o utilizam. Para possibilitar esse estudo, serão utilizadas algumas ferramentas e métodos, que serão descritos nas próximas seções. As ferramentas que serão utilizadas:

- O sistema de informação;
- Um programa para auxiliar a medição da concentração das pessoas;

5 Lectus lobortis condimentum

5.1 Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae

Etiam pede massa, dapibus vitae, rhoncus in, placerat posuere, odio. Vestibulum luctus commodo lacus. Morbi lacus dui, tempor sed, euismod eget, condimentum at, tortor. Phasellus aliquet odio ac lacus tempor faucibus. Praesent sed sem. Praesent iaculis. Cras rhoncus tellus sed justo ullamcorper sagittis. Donec quis orci. Sed ut tortor quis tellus euismod tincidunt. Suspendisse congue nisl eu elit. Aliquam tortor diam, tempus id, tristique eget, sodales vel, nulla. Praesent tellus mi, condimentum sed, viverra at, consectetur quis, lectus. In auctor vehicula orci. Sed pede sapien, euismod in, suscipit in, pharetra placerat, metus. Vivamus commodo dui non odio. Donec et felis.

Etiam suscipit aliquam arcu. Aliquam sit amet est ac purus bibendum congue. Sed in eros. Morbi non orci. Pellentesque mattis lacinia elit. Fusce molestie velit in ligula. Nullam et orci vitae nibh vulputate auctor. Aliquam eget purus. Nulla auctor wisi sed ipsum. Morbi porttitor tellus ac enim. Fusce ornare. Proin ipsum enim, tincidunt in, ornare venenatis, molestie a, augue. Donec vel pede in lacus sagittis porta. Sed hendrerit ipsum quis nisl. Suspendisse quis massa ac nibh pretium cursus. Sed sodales. Nam eu neque quis pede dignissim ornare. Maecenas eu purus ac urna tincidunt congue.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6028*: Resumo - apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 2 p. Citado na página [3](#).