

## **A INFLUÊNCIA DO OTIMISMO NA FELICIDADE E NO FLORESCIMENTO NO TRABALHO**

**THIAGO PEREIRA COSTA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA)

**SILVANIA DA SILVA ONÇA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ (UNIFESSPA)

# A INFLUÊNCIA DO OTIMISMO NA FELICIDADE E NO FLORESCIMENTO NO TRABALHO

## 1 INTRODUÇÃO

Historicamente, a Psicologia costumava dar maior atenção a aspectos que causam algum tipo de sofrimento psíquico, e negligenciava as características que fomentam as potencialidades e motivações humanas. Em resposta a isso, um movimento recente tem se desenvolvido e apresentado resultados relevantes em diversas áreas da ciência psicológica, especialmente na área organizacional, propondo novas práticas, técnicas e arcabouços teóricos. Este movimento denomina-se Psicologia Positiva, que busca auxiliar o sujeito a viver e florescer, ao invés de meramente existir (KEYES; HAIDT, 2003).

Desde a segunda guerra mundial, a ciência psicológica esteve mais focada na cura e no reparo de danos, deixando de lado aspectos positivos relacionados ao sujeito e às comunidades. Esta afirmação ocorreu em um artigo publicado no ano 2000 pelos psicólogos Seligman e Csikszentmihalyi, considerados dois dos maiores autores em Psicologia Positiva. No artigo, os autores defendem que o objetivo principal desta nova abordagem seria o de dar a devida atenção aos aspectos saudáveis, para então alcançar um equilíbrio entre o que deve ser curado e reparado, juntamente à valorização das qualidades e capacidades do sujeito, seus aspectos saudáveis, que geram seu desenvolvimento e da comunidade em que está inserido (SELIGMAN; CSIKSZENTMIHALYI, 2000).

De acordo com Seligman et al. (2005), a Psicologia Positiva busca uma compreensão científica das vivências e forças humanas, focando na felicidade, no alívio de dores emocionais, em prol do bem-estar subjetivo. Hutz (2014) ressalta que esta abordagem não ignora o sofrimento humano nem as situações adversas pelas quais as pessoas passam, tampouco desconsidera o estudo das psicopatologias e desvios comportamentais. O autor afirma que, na verdade, a Psicologia Positiva almeja expandir o foco da ciência psicológica, tornando-a mais completa.

No intuito de valorizar os aspectos positivos e desenvolver os potenciais humanos, as técnicas da Psicologia Positiva têm sido frequentemente utilizadas nas organizações, principalmente nos setores de gestão de pessoas. O educador americano Fred Luthans (2002) foi um dos pioneiros a introduzir os conceitos da Psicologia Positiva no contexto organizacional, e criou o termo Comportamento Organizacional Positivo, determinado como o estudo e a aplicação das potencialidades humanas positivas e de habilidades que se podem medir, desenvolver e gerenciar em prol do aumento de desempenho no ambiente de trabalho (LUTHANS, 2002).

Nesse sentido, variáveis como otimismo, felicidade no trabalho e florescimento no trabalho, integram a variedade de construtos estudados pela Psicologia Positiva no contexto laboral. Assim, percebe-se a relevância de pesquisas que visem compreender como esses aspectos relacionam-se entre si e influenciam em um crescimento profissional saudável.

Este estudo apresenta a seguinte questão de pesquisa: o otimismo influencia o florescimento e a felicidade no trabalho? E tem como objetivo analisar a influência do otimismo na felicidade e no florescimento no trabalho. Além disso, adapta e valida a escala de Felicidade no Trabalho de Singh e Aggarwal (2017).

Os resultados obtidos podem indicar às organizações a importância de estimular o otimismo em seus colaboradores, influenciando a felicidade e o florescimento no trabalho. Desta maneira, ambos os lados progridem.

As seções 2, 3 e 4 apresentam revisão da literatura, as hipóteses de pesquisa e o modelo estrutural a ser testado. Na seção 5 os procedimentos metodológicos são descritos, a seção 6 apresenta a discussão dos resultados e a seção 7 contém as considerações finais.

## **2 FELICIDADE NO TRABALHO**

Felicidade no Trabalho diz respeito a um bem-estar subjetivo no ambiente laboral, que envolve tanto as experiências individuais quanto as coletivas (SINGH; AGGARWAL, 2017). Apesar da quantidade crescente de estudos relacionados a este construto, principalmente de procedência internacional, percebe-se, muitas vezes, que a felicidade no trabalho costuma ser associada ao bem-estar no trabalho ou ao bem-estar subjetivo, inclusive havendo dúvidas na escolha do instrumento para medir o construto.

Um estudo empírico realizado por Paz, Neiva e Dessen (2012), através de entrevistas abertas com trabalhadores brasileiros, investigou os construtos de felicidade e de bem-estar no trabalho, no intuito de saber se os mesmos são semelhantes ou discordantes entre si. Como resultado, foi constatado que ambos os termos apresentam diferenças relacionadas às dimensões que integram cada construto, sendo que a felicidade representa uma dimensão mais subjetiva, ao passo que o bem-estar possui uma dimensão mais voltada ao ambiente socioprofissional e ao físico. O estudo concluiu ainda, que tanto a felicidade quanto o bem-estar no trabalho representam designações distintas de um mesmo construto. Dessa maneira, de acordo com os autores:

o indivíduo espera que a organização lhe assegure um ambiente de trabalho físico e social que promova a sua felicidade enquanto sujeito e assegure o seu bem-estar, ao mesmo tempo em que se responsabiliza por manter a produtividade e alcançar metas organizacionais (PAZ, NEIVA; DESSEN, 2012, p. 126).

De modo geral a felicidade pode ser entendida como o acúmulo de emoções positivas. No ambiente de trabalho, o construto abrange as variáveis de satisfação, lealdade, humanismo, valores, liderança, confiança (VASCONCELOS, 2004), realização, prazer e alegria (ALBERTO, 2000). No mesmo ambiente, a felicidade faz-se importante à medida que resulta em melhores condições de trabalho (MATOS, 2001), sendo considerada um fator-chave no provimento de um serviço melhor (ROSENBLUTH; PETERS, 1992).

Em relação aos instrumentos de medida do construto de felicidade no trabalho, percebe-se, na literatura, a utilização de escalas que medem a felicidade de maneira geral, sem a devida adequação ao ambiente laboral. Como maneira de suprir essa carência, um estudo realizado por Singh e Aggarwal (2017) desenvolveu um instrumento específico para medir a felicidade no trabalho, que resultou em quatro dimensões que investigam os sentimentos e percepções do sujeito a respeito do seu trabalho e sua relação com o mesmo, a saber: fluxo e motivação intrínseca, sentimentos repulsivos no trabalho, experiências organizacionais de assistência, e experiências organizacionais de desassistência (SINGH; AGGARWAL, 2017).

Instrumentos como o referido anteriormente são indispensáveis em estudos que buscam investigar o nível de felicidade dos trabalhadores. Com isso, os resultados obtidos podem servir de indicadores aos gestores de organizações, no intuito de conhecerem melhor os colaboradores, resultando em relações profissionais mais sólidas e satisfatórias. Até o momento não há, na literatura, estudos que tenham aplicado a Escala de Felicidade no Trabalho e correlacionado o construto com outros.

Além da felicidade no trabalho representar um construto importante no ambiente laboral, há outro que tem sido frequentemente estudado e mensurado. Este construto é o Florescimento no Trabalho, que será apresentado a seguir.

## **3 FLORESCIMENTO NO TRABALHO**

O Florescimento no Trabalho, com base na concepção de comportamento organizacional positivo, “refere-se a uma situação de prosperidade, de desenvolvimento e a um estado progressivo de satisfação e bem-estar no contexto de trabalho” (MENDONÇA et al., 2014, p. 172).

Começou-se a falar em florescimento psicológico há aproximadamente uma década e meia e, de maneira geral, diz respeito ao sujeito que se sente bem e funciona eficazmente (KEYES, 2002). Florescer, psicologicamente, refere-se a uma saúde mental positiva, através de um bom funcionamento psicológico e social (KEYES; HAIDT, 2003). O florescimento acontece quando há um crescimento pessoal e uma relação positiva com o ambiente (BURKE, 2015). Sendo assim, pode-se dizer que o florescimento envolve a evolução do sujeito de acordo com o contexto em que atua.

No trabalho, o florescimento pode ser interpretado pelo viés da aprendizagem, autodeterminação e autonomia, que contribuem para maiores níveis de prosperidade no desempenho, na produtividade e na saúde do trabalhador (SPREITZER; PORATH, 2013; BURKE, 2015). Sendo também caracterizado como a “vivência de relações sociais satisfatórias, trocas sociais favoráveis, desenvolvimento de competências, otimismo em relação ao futuro, propósito e significado na vida” (MENDONÇA et al., 2014, p.173), que proporcionam a progressão do sujeito no ambiente laboral.

Diversas questões e desafios têm surgido no contexto de trabalho que comprometem o florescimento dos trabalhadores, tais como: conflitos entre o trabalho e a família, devido à falta de flexibilidade e competência; aumento dos níveis de estresse e insatisfação; sobrecarga de atribuições; longas jornadas de trabalho; níveis elevados de materialismo e ganância, contrastando com baixos níveis de bem-estar; comportamentos inapropriados no local de trabalho, como assédio, suborno e fraude (BURKE, 2015).

Presume-se que situações adversas no ambiente laboral podem ser resolvidas, até mesmo prevenidas, através da adoção de emoções positivas que refletem diretamente no comportamento, tornando-o também positivo e fazendo com que as pessoas floresçam.

Assim como o florescimento, outras variáveis são apreciadas no ambiente laboral, sendo uma delas o otimismo, que representa o terceiro construto que compõe este estudo. O mesmo será apresentado a seguir.

#### **4 OTIMISMO**

Na vida, quando surgem obstáculos ou quando acontecem coisas ruins, há indivíduos com tendência a esperar um resultado positivo, independentemente das adversidades. Essa disposição, que faz com que o sujeito acredite que coisas boas acontecerão a ele em eventos futuros, é chamada de otimismo, ao contrário do pessimismo, que representa expectativas negativas (SCHEIER; CARVER, 1985). O otimismo proporciona a construção de relações positivas entre as pessoas, fazendo com que percebam mais apoio social, além de reinterpretarem positivamente os fatos e desenvolverem estratégias ativas de enfrentamento (BRISSETTE; SCHEIER; CARVER, 2002).

Segundo Schneider (2001), o otimismo pode ser considerado a partir de duas perspectivas: a realista e a irrealista. O otimismo realista diz respeito à quando o indivíduo se esforça para alcançar seus objetivos e segue acreditando que dará tudo certo. Por outro lado, quando apesar de o indivíduo conhecer suas limitações, não se esforçar para conquistar o que almeja e mesmo assim acreditar que dará certo, percebe-se aí um otimismo irrealista. Assim, é fundamental que o sujeito invista a dedicação necessária para o alcance de seus objetivos, já que somente o fato de manter uma boa expectativa futura não é suficiente.

Na literatura, o otimismo está associado, muitas vezes, ao bom humor, esperança, eficácia na resolução de problemas, a uma vida saudável (PETERSON; STEEN, 2009), à felicidade, perseverança e resiliência (OLIVEIRA, 2010). Está positivamente relacionado com o bem-estar e satisfação de vida (CARVER; SCHEIER; SEGERSTROM, 2010), atuando, também, como protetor contra doenças mentais, como, por exemplo, a depressão (SELIGMAN; CZIKSZENTMIHALYI, 2000). Com isso, percebe-se os benefícios de se manter uma visão otimista no decorrer da vida, nos vários contextos onde o sujeito atua, inclusive no trabalho.

Sabe-se que otimismo é considerado um construto positivo e que pode se relacionar com outros construtos também positivos, principalmente os que são estudados pela Psicologia Positiva e que estão relacionados neste estudo ao contexto do trabalho, como a felicidade no trabalho. Um estudo de correspondência entre variáveis, realizado por Zbierowski e Góra (2014), identificou uma relação positiva entre otimismo e felicidade subjetiva. Com isso, presume-se a seguinte hipótese:

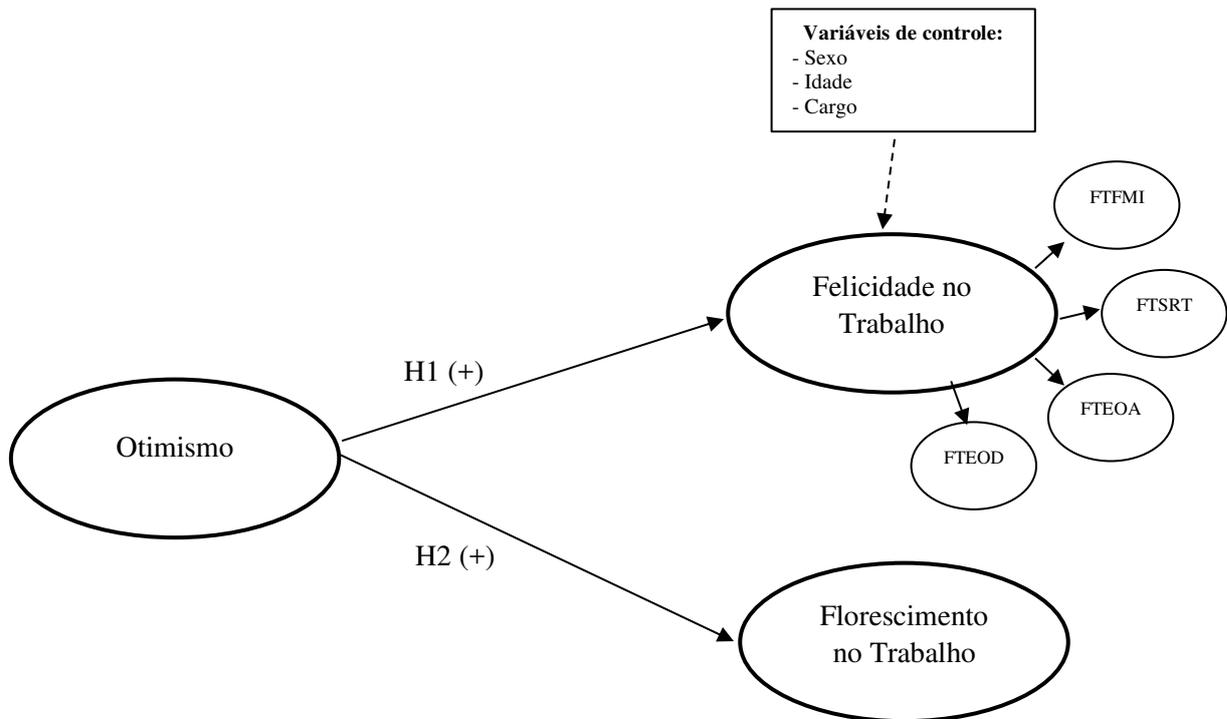
- H1: O Otimismo influencia positivamente a Felicidade no Trabalho.

Outro estudo de correspondência de variáveis, realizado por Paixão (2015), que analisou as correlações entre florescimento, felicidade, apoio social e otimismo, em aposentados, indicou que ambas as variáveis se correlacionavam positivamente, dentre as quais o otimismo encontra-se positivamente relacionado ao florescimento, de modo que altos níveis de um influenciam a altos níveis do outro. Assim, considera-se a segunda hipótese:

- H2: O Otimismo está relacionado positivamente ao Florescimento no Trabalho.

A Figura 1 ilustra o modelo estrutural de pesquisa:

**Figura 1:** Modelo conceitual de estudo



**Fonte:** Elaborado pelo autor a partir de Bastianello et al. (2013), Singh; Aggarwal (2017), Mendonça et al. (2014).  
**Legenda:** FTFMI: Fluxo e Motivação Intrínsecas; FTSRT: Sentimentos Repulsivos no Trabalho; FTEOA: Experiências Organizacionais de Assistência e FTEOD: Experiências Organizacionais de Desassistência.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo é do tipo exploratório e correlacional (BOWDITCH; BUONO, 1992). Constitui-se como estudo de campo e pesquisa de corte transversal uma vez que a coleta foi realizada em um dado momento e uma única vez (SIGELMANN, 1984). O estudo também foi *ex-post-facto* (KERLINGER, 1979) já que os constructos investigados já haviam, provavelmente, ocorrido, no momento da coleta.

Nas seções seguintes serão apresentados os procedimentos utilizados na obtenção e análise dos dados.

### 5.1 Instrumentos da coleta de dados

Para medir a **felicidade no trabalho**, realizou-se a adaptação para o contexto brasileiro da Escala de Felicidade no Trabalho, desenvolvida inicialmente por Singh e Aggarwal (2017), além de adaptações semânticas. O instrumento é composto por 16 itens que envolvem 4 dimensões: fluxo e motivação intrínseca (5 itens); sentimentos repulsivos no trabalho (4 itens); experiências organizacionais de assistência (4 itens) e experiências organizacionais de desassistência (3 itens). As respostas variam de 1 (Discordo totalmente) a 7 (Concordo totalmente) em uma escala do tipo *Likert*.

Para medir o **florescimento no trabalho** utilizou-se a Escala de Florescimento no Trabalho (EFLOT), adaptada ao contexto do trabalho por Mendonça et al. (2014), a partir da escala desenvolvida por Diener et al. (2010), que avalia o florescimento de maneira geral. O instrumento é unifatorial e consiste em 8 itens relacionados à autoimagem do trabalhador a respeito de suas competências, envolvimento e contribuição na realização das atividades do trabalho (MENDONÇA, 2014). As respostas variam de 1 (Discordo completamente) a 7 (Concordo completamente) em uma escala do tipo *Likert*.

Para medir o **otimismo** utilizou-se o *Revised Life Orientation Test* (LOT-R), adaptado para o contexto brasileiro por Bastianello et al. (2013), a partir do instrumento desenvolvido inicialmente por Scheier e Carver (1985): o *Life Orientation Test* (LOT). O instrumento é composto por 10 itens: três sobre otimismo (1, 4 e 10); três sobre pessimismo (3, 7 e 9); quatro itens-filtro (2, 5, 6 e 8). As respostas variam de 1 (Discordo plenamente) a 5 (Concordo plenamente) em uma escala do tipo *Likert*.

Além das escalas para medir cada construto, aplicou-se um questionário sociodemográfico, no intuito de adquirir informações a respeito da amostra e para compreender a influência das variáveis na realidade laboral dos participantes.

Os itens das escalas indicadas podem ser visualizados no Apêndices A.

#### 5.1.1 Adaptação de escala

A escala que mensura **Felicidade no Trabalho** passou pelo processo de adaptação cultural e semântica conforme orientam Cha et al. (2007). Segundo os autores, um processo de tradução de escalas de qualidade é uma parte importante dos estudos transculturais para garantir a equivalência do conteúdo entre as escalas originais e as traduzidas. Uma consulta ao comitê de juízes no início do processo, a repetição de testes ampliando a amostragem e a combinação da natureza do estudo com as técnicas escolhidas são indicadores de sucesso na tradução de escalas.

Isto porque, segundo Cha et al. (2007), é necessário procurar ter o domínio e a validade de conteúdo; validade de face (facilidade de utilização; nível de leitura, clareza dos itens, das instruções e no formato de respostas) e número abrangente de itens (quanto maior o número de dimensões, maior o número de itens).

Neste estudo, optou-se pela combinação de duas técnicas para validação da escala: a) tradução das escalas por bilíngues e b) consulta ao comitê de juízes especialistas no assunto e ao público-alvo da pesquisa.

No total, participaram 2 tradutores e 5 juizes especialistas. O número de juizes foi definido a partir das instruções de Netemeyer et al. (2003) que indicam, no mínimo, um número de cinco, para validade de face.

Foram realizadas novas versões para os itens que apresentaram problemas, com o objetivo de melhorar a clareza das sentenças e serem compreendidos por todos da mesma maneira. Da mesma forma, melhorias semânticas nos itens, sugeridas pelos especialistas, contribuíram para uma nova versão das escalas aplicadas aos trabalhadores e na submissão dos resultados à validade discriminante e convergente, a partir da análise fatorial confirmatória.

## **5.2 População e amostra**

A realização do estudo ocorreu através da aplicação dos instrumentos a 78 servidores de uma universidade federal da região norte do país. A amostra foi de conveniência, dentre aqueles que aceitaram participar.

Os cálculos foram efetuados de acordo com o programa *G\*Power* 3 (FAUL et al., 2007), sendo considerado um preditor (Figura 1), um poder estatístico de 92%, nível de significância de 5% (HAIR Jr et al., 2005) e efeito médio ( $f^2$ ) de 0,15 (COHEN, 1977, p.413-414).

### **5.2.1 Caracterização da Instituição**

A instituição pesquisada pertence à rede pública de ensino superior e está situada no norte do país, havendo campi em cinco municípios da região, oferecendo cursos de graduação e pós-graduação nas áreas de Ciências da Saúde e Biológicas, Ciências Exatas, Ciências Agrárias, Engenharias e Computação, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, e Linguagens e Artes.

No ano de 2018, a quantidade de servidores da instituição era 56,83% de Docentes e 43,16% de Técnicos Administrativos.

## **5.3 Coleta de dados**

Os instrumentos foram aplicados presencialmente aos servidores nos setores e departamentos em que atuavam. Primeiramente, obteve-se a autorização formal do responsável pela instituição para que os questionários fossem aplicados. Dada a autorização por meio de documento próprio para esta finalidade, o procedimento continuou. A autorização encontra-se de posse do pesquisador e não foi divulgado para preservar a identidade da instituição pesquisada.

Em seguida, o questionário contendo os instrumentos foi aplicado mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) destinado aos sujeitos de pesquisa. Foram explanadas as instruções para o preenchimento do questionário e esclarecido que os resultados seriam analisados conjuntamente, de modo que não haveria divulgação das respostas individuais.

O tempo para a leitura e assinatura do TCLE e do preenchimento do questionário deu-se em aproximadamente 20 minutos. A devolução dos TCLE e dos questionários foi realizada assim que os participantes concluíram o preenchimento.

## **5.4 Análise de dados**

Primeiramente, os itens-filtro da escala de otimismo foram excluídos para as análises e os itens reversos (3, 7 e 9) foram invertidos, conforme orientações de Bastianello et al. (2013). Em seguida, efetuou-se um exame para identificar possíveis dados faltantes (*missing values*) e dados atípicos (*outliers*). Houveram 14 *missings* que receberam valores médios das respostas ao respectivo item, de acordo com as orientações de Hair et al. (2016) que recomenda a substituição do dado faltante por uma outra fonte semelhante. Não houveram *outliers*. A

validade dos itens foi avaliada com base na análise fatorial confirmatória, que analisou a validade convergente, a validade discriminante e a confiabilidade.

O cálculo do modelo estrutural foi realizado através do método *Partial Least Squares Path Modeling* (PLS-PM), considerado por Chin e Newsted (1999) o mais apropriado para pesquisas exploratórias. Na análise, utilizou-se o *software* SmartPLS 2.0.M3 (RINGLE et al., 2005).

## 6 RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados referentes à caracterização da amostra, as avaliações do modelo de mensuração e do modelo estrutural.

### 6.1 Dados demográficos

A tabela 1 apresenta o perfil dos participantes deste estudo, sendo: (i) maioria do gênero masculino (52,6%); (ii) autodeclarados de raça parda (65,4%); (iii) com idade média de 33,68 anos; (iv) cargo de Técnico Administrativo Efetivo (44,9%); (v) dos 20 docentes participantes, a maioria é da área de Ciências Sociais Aplicadas (35%); (vi) tempo médio de 37,5 meses de trabalho na instituição; (vii) e de 58,8 meses de trabalho na função, considerando vínculos anteriores; (viii) renda familiar de 3 a 6 salários mínimos (38,5%); (ix) não sendo o único responsável pela renda familiar (60,3%); (x) estado civil casado (57,7%); (xi) maioria não possui filhos ou enteados dependentes (56,4%); (xii) prevalência de um filho ou enteado dependente para os que possuem (21,8%); (xiii) especialização completa (32,1%).

**Tabela 1:** Estatísticas descritivas das variáveis demográficas

<b>Gênero</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Renda familiar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Masculino	41	52,6%	1 a 3 sal. mín.	4	5,1%
Feminino	34	43,6%	3 a 6 sal. mín.	30	38,5%
Prefiro não declarar	2	2,6%	6 a 9 sal. mín.	24	30,8%
			9 a 12 sal. mín.	9	11,5%
			Acima de 12 sal. mín.	6	7,7%
<b>Raça</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Único responsável pela renda familiar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Preta	11	14,1%	Sim	27	34,6%
Parda	51	65,4%	Não	47	60,3%
Branca	12	15,4%			
<b>Cargo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Docente Efetivo	14	17,9%	Solteiro	27	34,6%
Docente em estado Probatório	6	7,7%	Casado/Amasiado/Uni Est.	45	57,7%
Técnico Adm. Efetivo	35	44,9%	Separado/Divorciado	3	3,8%
Técnico Adm. em estado Prob.	22	28,2%			
<b>Idade (anos)</b>			<b>Possui filhos ou enteados dependentes</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Média	33,68		Sim	30	38,5%
Desvio padrão	7,7		Não	44	56,4%
Mínimo	21				
Mediana	32				
Máximo	56				

Área de atuação (docentes)	n	%
Ciências Exatas	3	15%
Engenharias e Computação	6	30%
Ciências Humanas	3	15%
Ciências Sociais Aplicadas	7	35%
Linguagens e Artes	1	5%

Tempo na Instituição (meses)	
Média	37,57
Desvio padrão	35,7
Mínimo	1
Mediana	34
Máximo	169

Tempo na Função (meses)	
Média	58,84
Desvio padrão	53,3
Mínimo	1
Máximo	276

Se possui filhos ou enteados dependentes (quantidade)	
Média	1,58
Desvio padrão	0,9
Mínimo	1
Mediana	1
Máximo	5

Escolaridade	n	%
Ensino Médio	2	2,6%
Ensino Superior Incompleto	7	9%
Ensino Superior Completo	12	15,4%
Especialização Incompleta	2	2,6%
Especialização Completa	25	32,1%
Mestrado Incompleto	7	9%
Mestrado Completo	8	10,3%
Doutorado Incompleto	3	3,8%
Doutorado Completo	10	12,8%
Pós <del>Doc</del> Completo	1	1,3%
Total	77	98,7%

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

**Nota:** Nos casos faltantes foi imputada a média arredondada para o valor inteiro, de acordo com sua respectiva variável. Quantidade de casos faltantes por variável: gênero (1), raça (4), idade (5), cargo (1), tempo na instituição (3), tempo na função (3), renda familiar (5), único responsável pela renda familiar (4), estado civil (3), possui filhos (4), se possui filhos (47), escolaridade (1).

## 6.2 Médias das dimensões dos construtos

A seguir, serão apresentadas as médias das dimensões dos construtos obtidas neste estudo:

**Tabela 2:** Médias das dimensões dos construtos

Dimensões	Média
FMI - Fluxo e Motivação Intrínseca	5,4168
SRT- Sentimentos Repulsivos no Trabalho	2,6087
EOA - Experiências Organizacionais de Assistência	4,5862
EOD - Experiências Organizacionais de Desassistência	3,0513
FLOT - Florescimento no Trabalho	5,6217
OTI – Otimismo	4,0426

**Fonte:** Construído pelo autor.

**Nota 1:** As dimensões FMI, SRT, EOA e EOD são pertencentes ao construto de Felicidade no Trabalho.

**Nota 2:** Pontos das escalas: a) Felicidade no Trabalho: de 1 (Discordo Totalmente) a 7 (Concordo Totalmente); b) Florescimento no Trabalho: de 1 (Discordo Completamente) a 7 (Concordo Completamente); c) Otimismo: de 1 (Discordo Plenamente) a 7 (Concordo Plenamente).

Com base nos dados exibidos na Tabela 2, é possível observar que a maior média, acima do ponto médio da escala, é referente ao construto de Florescimento no Trabalho, considerando a unidimensionalidade da escala.

A menor média, abaixo do ponto médio da escala, diz respeito à dimensão “Sentimentos Repulsivos no Trabalho”, seguida da dimensão “Experiências Organizacionais de Desassistência”, ambas pertencentes ao construto de Felicidade no Trabalho. As outras duas dimensões do mesmo construto apresentam médias acima do ponto médio da escala.

Por fim, o construto de Otimismo também apresenta uma média acima do ponto médio da escala.

As médias de todos os itens podem ser visualizadas no Apêndice A.

### 6.3 Avaliação do modelo de mensuração

No nível dos itens, não houve elevadas cargas cruzadas (acima de 0,7) em todos os itens. Alguns apresentaram cargas fatoriais elevadas às cargas fatoriais de sua VL correspondente, o que indica problemas com a validade convergente (HAIR Jr. et al., 2016).

Por isso, na escala de Felicidade no Trabalho, os itens FMI3, FMI5, SRT6 e SRT7 foram eliminados devido à baixa carga fatorial e falta de validade discriminante. Os itens considerados mais críticos foram excluídos gradativamente a cada rodada de AFC, no intuito de chegar a uma validade convergente e discriminante apropriadas, de modo que foi eliminada a menor quantidade possível de itens. Na terceira e última rodada, alcançou-se uma variância média extraída de 50% no nível da variável latente, apresentando validade composta e alfa apropriado (superior a 70%). No total, foram eliminados 4 itens, sendo 2 itens da dimensão “fluxo e motivação intrínseca” e 2 itens da dimensão “sentimentos repulsivos no trabalho”. No final, a dimensão “fluxo e motivação intrínseca” ficou com 3 itens (FMI1, FMI2 e FMI4) e a dimensão “sentimentos repulsivos no trabalho” ficou com 2 itens (SRT8 e SRT9). Todos os itens, inclusive os excluídos, podem ser visualizados na Tabela 6 do Apêndice A.

A tabela 3 apresenta a matriz de correlações das variáveis latentes de primeira ordem.

**Tabela 3:** Matriz de correlações entre as variáveis latentes de primeira ordem (n = 78)

	EOA	EOD	FLOT	FMI	OTI	SRT
EOA	<b>0,77949</b>					
EOD	-0,6327	<b>0,81216</b>				
FLOT	0,5067	-0,4635	<b>0,7766</b>			
FMI	0,5415	-0,4082	0,8171	<b>0,90653</b>		
OTI	0,2546	-0,3179	0,5242	0,4703	<b>0,72897</b>	
SRT	-0,4779	0,4641	-0,5157	-0,5581	-0,3113	<b>0,7429</b>
AVE	0,6076	0,6596	0,6031	0,8218	0,5314	0,5519
Confiabilidade Composta	0,8578	0,8529	0,9234	0,9326	0,8714	0,7105
Alfa de Cronbach	0,7766	0,741	0,9047	0,8916	0,8249	0,7845

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

**Nota:** Os valores que estão em negrito na diagonal são a raiz quadrada da variância média extraída, já os valores que encontram-se fora da diagonal são as correlações.

**Legenda:** As células em cinza são referentes às correlações entre VLs do mesmo construto. OTI = Otimismo e FLOT = florescimento no Trabalho. Dimensões de Felicidade no Trabalho: FMI = Fluxo e Motivação Intrínseca; SRT = Sentimentos Repulsivos no Trabalho; EOA = Experiências Organizacionais de Assistência; EOD = Experiências Organizacionais de Desassistência.

A seguir, será apresentada a avaliação do modelo estrutural.

#### 6.4 Avaliação do modelo estrutural

Com base nos dados apresentados na Tabela 4, pode-se perceber que as duas hipóteses foram suportadas. A seguir é possível observar os resultados do modelo estrutural.

**Tabela 4:** Resultados do modelo estrutural - 1ª Rodada (n = 78)

Relação estrutural	Hipótese	Beta	Erro padrão	Valor-p	R <sup>2</sup>
OTI -> Felicidade no Trabalho	H1(+)	0,465	0,1249	0,0002	21,63%
OTI -> Florescimento no Trabalho	H2 (+)	0,534	0,0973	0,0000	28,51%

**Fonte:** Resultados de pesquisa.

**Nota:** Valores-p estimados por *bootstrap* com 1000 repetições e opção “no signal change” no SmartPLS 2.0.M3 (RINGLE et al., 2005).

**Legenda:** OTI: Otimismo.

Ao analisar a Tabela 4, tem-se que o coeficiente estrutural alcançado entre os construtos de Otimismo e Felicidade no Trabalho foi de 0,465 ( $p < 0,01$ ). Já o coeficiente estrutural alcançado entre os construtos de Otimismo e Florescimento no Trabalho foi de 0,534 ( $p < 0,01$ ). Na primeira relação, o  $R^2 = 21,63\%$  indica que OTI explica 21,63% da variação dos índices de Felicidade no Trabalho. Na segunda relação, o  $R^2 = 28,51\%$  indica que OTI explica 28,51% da variação dos índices de Florescimento no Trabalho. Tais resultados indicam efeitos altos de explicação de fenômenos, considerando as variações de construtos na área das ciências do comportamento (COHEN, 1977).

Quando considerado as variáveis de controle - sexo, idade e cargo - obtém-se o seguinte resultado:

**Tabela 5:** Resultados do modelo estrutural com as variáveis de controle (n = 78)

Relação estrutural	Hipótese	Beta	Erro padrão	Valor-p	R <sup>2</sup>
Cargo -> Otimismo		-0,3012			
Idade -> Otimismo		0,1143			
Sexo -> Otimismo		0,1558			
OTI -> Felicidade no Trabalho	H1(+)	0,4612	0,1249	0,0000	21,27%
OTI -> Florescimento no Trabalho	H2 (+)	0,5291	0,0973	0,0000	27,99%

**Fonte:** Resultados da Pesquisa

**Nota:** Valores-p estimados por *bootstrap* com 1000 repetições e opção “no signal change” no SmartPLS 2.0.M3 (RINGLE et al., 2005).

Como observado na Tabela 5, ao acrescentar as variáveis de controle (cargo, idade e sexo) na análise de correlações, o coeficiente estrutural alcançado entre os construtos de Otimismo e Felicidade no Trabalho foi de 0,461 ( $p < 0,01$ ) e entre Otimismo e Florescimento no Trabalho foi de 0,529 ( $p < 0,01$ ). Na primeira relação, o  $R^2 = 21,27\%$  indica que Otimismo explica 21,27% da variação dos índices de Felicidade no Trabalho. Na segunda relação, o  $R^2 = 27,99\%$  indica que Otimismo explica 27,99% da variação dos índices de Florescimento no Trabalho. Ainda assim, incluindo as variáveis de controle (cargo, idade e sexo), os resultados indicam efeitos altos de explicação de fenômenos, considerando as variações de construtos na área das ciências do comportamento (COHEN, 1977).

Desse modo, os resultados obtidos vão ao encontro das afirmações de Zbierowski e Góra (2014) e de Paixão (2015) de que Otimismo e Felicidade estão positivamente relacionados, assim como Otimismo e Florescimento também possui correlação positiva.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve como objetivo analisar empiricamente os efeitos do otimismo sobre a felicidade e o florescimento no trabalho em servidores de uma universidade pública da região norte do país.

Através dos resultados obtidos, identificou-se que o otimismo explicou 21,27% a felicidade no trabalho e 27,99% o florescimento no trabalho, podendo, assim, ser considerado um preditor de ambos os construtos.

Desta maneira, entende-se que, no ambiente laboral, quanto mais o indivíduo se esforçar para alcançar seus objetivos e seguir acreditando que dará tudo certo, mais manifestará emoções positivas, assim como desenvolverá sua satisfação, lealdade, humanismo, valores, liderança, confiança, realização, prazer e alegria, resultando em melhores condições de trabalho. Da mesma maneira, altos níveis de otimismo no trabalho podem estimular a aprendizagem, a autodeterminação e a autonomia, que contribuem para maiores níveis de prosperidade no desempenho, na produtividade e na saúde do trabalhador.

Ao observar os resultados dos itens da escala de felicidade no trabalho, percebe-se que nas dimensões “fluxo e motivação intrínseca” e “experiências organizacionais de assistência”, os resultados encontram-se acima da média. Já nas dimensões “sentimentos repulsivos no trabalho” e “experiências organizacionais de desassistência”, os resultados encontram-se abaixo da média. No primeiro caso, pode-se constatar a predominância de emoções positivas no ambiente de trabalho, que tendem a favorecer um serviço cada vez melhor. No segundo, é possível observar que as emoções e percepções negativas não ocorrem com frequência. Isso indica que os participantes do estudo experienciam um grau considerável de felicidade, prazer e alegria em suas ocupações.

A escala de florescimento no trabalho é a que apresenta os resultados com as maiores médias, podendo indicar que os participantes vivenciam altos níveis de satisfação e bem-estar no trabalho, resultando em uma melhor produtividade, associada a um constante crescimento profissional e a uma relação positiva com o ambiente laboral. Os itens da escala de otimismo, que também apresentam resultados acima da média, complementam a percepção de emoções positivas entre os participantes.

Os resultados obtidos neste estudo evidenciam a importância da organização oferecer aos seus membros boas condições de trabalho e um maior reconhecimento por parte dos líderes e gestores, de maneira que motivem os colaboradores a desenvolverem suas atividades com mais confiança e autonomia, o que influencia diretamente em relações mais saudáveis e prósperas.

Além disso, a adaptação cultural dos itens da escala de felicidade no trabalho, oferece um novo instrumento confiável para a realização de futuras pesquisas nesta área do conhecimento, sobretudo no ambiente laboral, de modo que novas questões sejam investigadas e hipóteses testadas, contribuindo, assim, para um maior acervo literário relacionado ao mundo do trabalho e à participação humana nas organizações. Vale ressaltar a importância de serem criados novos itens para a dimensão “sentimentos repulsivos no trabalho” do construto de Felicidade no Trabalho, a fim de aumentar o poder de explicação do construto.

Dentre as principais limitações encontradas no decorrer deste estudo, destaca-se o tamanho da amostra, que, apesar de ter sido alcançada uma quantidade considerável para a realização do estudo, entende-se que uma amostra maior permitiria resultados mais abrangentes.

## REFERÊNCIAS

- ALBERTO, L. C. F. R. Os determinantes da felicidade no trabalho: um estudo sobre a diversidade nas trajetórias profissionais de engenheiros. **Dissertação** (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da USP. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2000.
- BASTIANELLO, M. R.; PACICO, J. C.; ZANON, C.; REPPOLD, C.; HUTZ, C. S. **Adaptation and validation of the Revised Life Orientation Test (LOT-R) for Brazilian adolescents**. Manuscrito submetido. 2013.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BRISSETTE, I.; SCHEIER, M. F.; CAVER, C. S. The role of optimism in social network development, coping, and psychological adjustment during a life transition. **Personality and Social Psychology**, v. 82, p. 102-111, 2002.
- BURKE, R. J. Flourishing in love and work. In: BURKE, R. J.; PAGE, K. M.; COOPER, C. L. (Eds.). **Flourishing in Life, Work and Careers: Individual Wellbeing and Career Experiences**. p. 3-25. Northampton: Edward Elgar Publishing, 2015.
- CARVER, C. S.; SCHEIER, M. F.; SEGERSTROM, S. C. Optimism. **Clinical Psychology Review**, v. 30, p. 879-889, 2010.
- CHA, E. S.; KIM, K. H.; ERLÉN, J. A. Translation of scales in cross-cultural research: issues and techniques. **Journal of Advanced Nursing**, v.58, n.4, p.386-395, 2007.
- CHIN, W. W.; NEWSTED, P. R. Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. In: HOYLE, R. H. **Statistical strategies for small sample research**. California: Sage Publications, Inc., p. 307-341, 1999.
- COHEN, J. **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. Revised ed. New York: Academic Press, 1977.
- DIENER, E. et al. New well-being measures: short scales to assess flourishing and positive and negative feelings. **Social Indicators Research**, v. 97, n. 2, p. 143-156, 2010.
- FAUL, F.; ERDFELDER, E.; LANG, A.G.; BUCHNER, A. G \*Power 3: a flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. **Behavior Research Methods**, v.39, n. 2, p. 175-91, 2007.
- HAIR JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, p. 237-247, 2005.
- HAIR JR., J. F. et al. **Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. 2ª ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc., 2016.
- HUTZ, C. S. **Avaliação em Psicologia Positiva**. 152 p. Artmed Editora, 2014.
- KERLINGER, F. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPUQEDUSP, 1979.
- KEYES, C. The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. **Health and Social Research**, v. 43, p. 207-222, 2002.
- KEYES, C. L. M.; HAIDT, J. (Eds.). **Flourishing: Positive psychology and the life well lived**. Washington DC: American Psychological Association, 2003.
- LUTHANS, F. Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. **Academy of Management Executive**, v.16, n.1, p. 57-72, 2002.
- MATOS, F. G. **Empresa com alma**. São Paulo: Makron Books, 2001.
- MENDONÇA, H.; CAETANO, A.; FERREIRA, M. C.; SOUSA, I. F.; SILVA, A. J. Florescimento no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. p. 172-175. Porto Alegre: Artmed, 2014.

NETEMEYER, R. G.; BEARDEN, W. O.; SHARMA, S. **Scaling procedures: Issues and applications**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2003.

OLIVEIRA, J. H. B. **Psicologia positiva uma nova psicologia**. Porto Codex: Livipsic, 2010.

PAIXÃO, H. N. C. **Relações entre apoio social, otimismo e bem-estar: um estudo com aposentados**. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2015.

PAZ, M. G. T.; NEIVA, E. R.; DESSEN, M. C. Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno? In: FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. (Orgs.) **Saúde e Bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. 1 ed., p.105-130. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

PETERSON, C.; STEEN, T. A. Optimistic explanatory style. In: SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. (Eds.), **Oxford handbook of positive psychology**. p. 313-322. New York: Oxford University Press, 2009.

RINGLE, C. M.; WENDE, S.; WILL, S. **SmartPLS 2.0 (M3) Beta**. Hamburg, 2005.  
Disponível em: <<http://www.smartpls.de>>. Acesso em 08/04/2017.

ROSENBLUTH, H. F.; PETERS, D. M. **Customer comes second and other secrets of exceptional service**. New York: Quill William Morrow, 1992.

SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. Positive Psychology: An Introduction. **American Psychologist**, v. 55, n. 1, p. 5-14, 2000.

SELIGMAN, M. E. P.; STEEN, T. A.; PARK, N.; PETERSON, C. Positive Psychology Progress Empirical Validation of Interventions. **Tidsskrift for norsk psykologforening**, v. 42, p. 874-884, 2005.

SCHEIER, M. F.; CARVER, C. S. Optimism, coping, and health: assessment and implication of generalized outcome expectancies. **Health Psychology**, v. 4, p. 219-247, 1985.

SCHNEIDER, S. L. In search of realistic optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness. **American Psychologist**, v. 56, n. 3, p. 250–263, 2001.

SIGELMANN, E. Tipos de pesquisa: aspectos metodológicos específicos. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v.36, n.3, p.141-155, 1984.

SINGH, S.; AGGARWAL, Y. Happiness at Work Scale: Construction and Psychometric Validation of a Measure Using Mixed Method Approach. **Happiness Studies**. p.1-25, 2017.

SPREITZER, G.; PORATH, C. Self-Determination as Nutrient for Thriving: Building an Integrative Model of Human Growth at Work. In: **Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory**, 2013.

VASCONCELOS, A. F. Felicidade no ambiente de trabalho: exame e proposição de algumas variáveis críticas. **Revista Eletrônica de Administração**. 37 ed., v. 10, 2004.

ZBIEROWSKI, P.; GÓRA, K. Positive leadership: Its nature, antecedents and consequences. **Positive Management**. v. 5, n. 1, p. 85-99, 2014.

APÊNDICE A – Tabela de médias, cargas fatoriais, erro padrão, teste-*t* e valor-*p* dos itens das escalas.

Itens	Média	Carga fatorial	Erro-padrão	Teste- <i>t</i>	Valor- <i>p</i>
<b>FMI – Fluxo e Motivação Intrínseca</b>					
FMI1 No meu trabalho, permaneço inspirado(a) e também tento inspirar os outros.	5,139	0,9107	0,0222	41,0036	0,0000
FMI2 Sinto-me motivado(a) a fazer importantes coisas no meu trabalho.	5,628	0,9008	0,0371	24,2905	0,0000
FMI3 Quando começo a fazer meu trabalho, esqueço todo o resto.	(a)				
FMI4 Eu gosto do que estou fazendo no trabalho.	5,766	0,9081	0,034	26,6907	0,0000
FMI5 Eu continuo a fazer uma tarefa até que esta esteja perfeitamente concluída.	(a)				
<b>SRT – Sentimentos Repulsivos no Trabalho</b>					
SRT6 Eu não me sinto muito confortável em abordar o meu chefe.	(a)				
SRT7 Eu odeio pessoas no meu trabalho por estarem sempre perto do chefe para obterem ganhos pessoais.	(a)				
SRT8 Eu me sinto estressado no trabalho.	3,115	0,6972	0,2001	3,4833	0,0005
SRT9 Frequentemente eu sinto vontade de pedir demissão do meu trabalho.	1,974	0,786	0,1253	6,2721	0,0000
<b>EOA – Experiências Organizacionais de Assistência</b>					
EOA10 Minha instituição fornece todo o treinamento e informações necessárias para concluir o meu trabalho no prazo.	3,896	0,8172	0,0441	18,5174	0,0000
EOA11 O processo de tomada de decisão na minha instituição é justo.	4,590	0,8085	0,0831	9,7307	0,0000
EOA12 Os principais superiores da minha instituição têm visão e foco claros.	4,538	0,8933	0,0273	32,6855	0,0000
EOA13 Nós comemoramos e ficamos animados, uns com os outros, quando alcançamos nossas metas.	5,321	0,5576	0,157	3,5519	0,0004

Itens (cont.)	Média	Carga fatorial	Erro-padrão	Teste- <i>t</i>	Valor- <i>p</i>
<b>EOD – Experiências Organizacionais de Desassistência</b>					
EOD14 Minha instituição não possui diretrizes adequadas que orientam o comportamento de equipe em trabalhos que exijam esforço coletivo.	3,372	0,8529	0,0387	22,0179	0,0000
EOD15 Minha instituição não possui um perfil adequado que nos permita trabalhar por uma causa social.	2,654	0,8321	0,0448	18,5548	0,0000
EOD16 Minhas contribuições não são suficientemente reconhecidas.	3,128	0,7477	0,0901	8,2949	0,0000
<b>FLOT – Florescimento no Trabalho</b>					
FLOT1 Em meu trabalho, as minhas relações sociais me dão suporte e são recompensadoras.	5,065	0,7543	0,0496	15,2042	0,0000
FLOT2 Em meu trabalho, estou envolvido (a) e interessado (a) nas atividades diárias que executo.	5,833	0,8342	0,0494	16,8875	0,0000
FLOT3 Em meu trabalho, contribuo ativamente para a felicidade e o bem-estar dos outros.	5,500	0,7191	0,0744	9,6622	0,0000
FLOT4 Em meu trabalho, sou competente e capaz de fazer as atividades que são importantes para mim.	6,000	0,634	0,0907	6,9917	0,0000
FLOT5 O meu trabalho contribui para que eu seja uma boa pessoa e viva uma boa vida.	5,564	0,799	0,0634	12,5967	0,0000
FLOT6 O meu trabalho contribui para que eu seja otimista acerca do meu futuro.	5,500	0,8536	0,0483	17,6879	0,0000
FLOT7 O meu trabalho contribui para que eu leve uma vida com propósito e com significado.	5,615	0,8454	0,0477	17,7178	0,0000
FLOT8 Em meu trabalho, as pessoas me respeitam.	5,897	0,7479	0,067	11,164	0,0000
<b>OTI – Otimismo</b>					
OTI1 Diante de dificuldade, acho que tudo vai dar certo.	5,282	0,6286	0,1269	4,9542	0,0000
OTI10 Em geral, eu espero que aconteçam mais coisas boas do que ruins para mim.	6,128	0,7477	0,101	7,4032	0,0000
OTI3 Se alguma coisa pode dar errado comigo, com certeza vai dar errado.	2,718	0,7154	0,0903	7,9224	0,0000
OTI4 Eu sou sempre otimista com relação ao meu futuro.	5,474	0,7717	0,0854	9,0387	0,0000

Itens (cont.)	Média	Carga fatorial	Erro-padrão	Teste- <i>t</i>	Valor- <i>p</i>
OTI7 Em geral, eu não espero que as coisas vão dar certo para mim.	2,462	0,734	0,1066	6,8828	0,0000
OTI9 Eu não espero que coisas boas aconteçam comigo.	2,192	0,7669	0,1034	7,4145	0,0000
OTI2 Para mim é fácil relaxar.	(b)				
OTI5 Eu gosto muito dos meus amigos.	(b)				
OTI6 Eu considero importante me manter ocupado.	(b)				
OTI8 Eu não me incomodo com facilidade.	(b)				

**Fonte:** Construído pelo autor.

**Nota 1:** a) Instrução da escala de Felicidade no Trabalho: “Por favor, utilize a escala abaixo para apontar o quanto você discorda ou concorda com as situações descritas, registrando sua resposta na coluna específica”. Escala tipo *Likert*, de 1 (Discordo Totalmente) a 7 (Concordo Totalmente). b) Instrução da escala de Florescimento no Trabalho: “Assinale em que medida discorda ou concorda com cada uma das frases abaixo. Não há respostas certas ou erradas. O importante é você responder com sinceridade como se sente com relação a cada uma das frases”. Escala tipo *Likert*, de 1 (Discordo Completamente) a 7 (Concordo Completamente). c) Instrução da escala de Otimismo: “Assinale em que medida discorda ou concorda com cada uma das frases abaixo. Não há respostas certas ou erradas. O importante é você responder com sinceridade como se sente com relação a cada uma das frases”. Escala tipo *Likert*, de 1 (Discordo Plenamente) a 7 (Concordo Plenamente).

**Legenda:** (a) = Item excluído; (b) = Item eliminado.