

ARTIGO

Avaliação da satisfação dos funcionários de uma empresa de pequeno porte

Ana Paula de Souza¹, Sumaya Alves de Oliveira Tadeu¹ & Aretha Henrique Martins Salomão^{1,2}

¹Faculdade Machado Sobrinho, ²Docente e Pesquisadora

Disponível *on-line* em <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/index.php>

RESUMO: Este artigo tem como objetivo apresentar uma breve revisão sobre satisfação no trabalho, analisando suas diferentes concepções. Através de um estudo de caso, em uma empresa de varejo de pequeno porte, o artigo articula a revisão literária com a prática, utilizando escalas de satisfação, entrevistas individuais e tabulação para a coleta de dado. Busca propor medidas cabíveis para uma melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho e satisfação de colaboradores e chefia, visando melhorias nos níveis de satisfação.

Palavras-Chave: Satisfação no trabalho, clima organizacional, insatisfação.

ABSTRACT: This article aims to present a brief review of job satisfaction, analyzing their different conceptions. Through a case study in a small retail business, the article articulates the literature review and practice using scales of satisfaction, individual interviews and tabulation for the collection of data. Search propose appropriate measures for a better quality of life in the workplace and satisfaction of employees and management, order to improve levels of satisfaction

Keywords: Job satisfaction, organizational climate, dissatisfaction.

INTRODUÇÃO

Na década de 1970 e 1980, as empresas começaram a ter uma maior responsabilidade com seus colaboradores, visto que a satisfação no trabalho passa a ser vista como atitude, segundo Siqueira (2008). A partir do século XX, a satisfação começa a ser vista como um fator de afetividade no ambiente de trabalho, como um vínculo entre o indivíduo e seu emprego.

De acordo com Robbins *et al.* (2010), o trabalho vai além de organizar papéis, programar um computador, dirigir um caminhão ou atender clientes. O trabalho exige de o indivíduo conviver com colegas e superiores, obedecer a regras e políticas organizacionais, alcançar padrões de desempenho, citação de condições de trabalho abaixo do ideal em alguns casos e outras questões similares, o que pode influenciar diretamente na satisfação dos funcionários. Contudo esse conceito (satisfação) é subjetivo, o que dificulta sua definição, devido a diversidade de seus aspectos

De acordo com estudo de Verhaegen, citada por Liberalesso (1993), satisfação depende das necessidades preenchidas, as quais podem mudar de indivíduo para indivíduo. Ainda conforme a autora existe outra definição de satisfação que é baseada na percepção que o indivíduo possui de que seu trabalho, lhe permitindo preencher valores importantes e que sejam de alguma forma congruente com suas necessidades.

Para Spector (2005), a satisfação no trabalho se baseia em como as pessoas se sentem quanto a seus empregos em geral e como se sentem quanto a aspectos específicos do trabalho. Dentro da perspectiva do autor supracitado, existem duas abordagens para se estudar a satisfação no trabalho: a abordagem global e a de facetas. A primeira trata a satisfação no trabalho como

um sentimento independente e geral em relação ao emprego, por outro lado à abordagem de facetas se concentra em diferentes aspectos do mesmo, como recompensas (salários ou benefícios adicionais), outras pessoas (superiores ou colegas), condições e natureza desse. Essa abordagem possibilita uma visão mais completa do tema em questão.

Para Robbins *et al.* (2010), satisfação no trabalho é um sentimento positivo, resultante de uma avaliação de suas características e é claramente ampla. Para eles, é possível discutir algumas consequências em relação à este aspecto A primeira, satisfação com o trabalho e desempenho, é baseada na temática de que as organizações com um número maior de funcionários satisfeitos tendem a ser mais eficientes do que aquelas com um número menor deles. A segunda, satisfação com o trabalho e comportamentos de cidadania organizacional, sugere que satisfação no trabalho está moderadamente correlacionada com tratamento da cidadania organizacional. As pessoas mais satisfeitas com o trabalho apresentam maior probabilidade de adotarem um comportamento de cidadania organizacional, pois aqueles que sentem que seus colegas os apoiam, apresentam uma tendência maior a ajudar os outros, ao passo que os que possuem uma relação antagônica com seus colegas, têm menos propensão a fazê-lo. A terceira, satisfação com o trabalho e a satisfação dos clientes, indica que funcionários mais satisfeitos tendem a tratar melhor os clientes, sendo estes mais alegres e atenciosos. Como os funcionários mais satisfeitos tendem há permanecer mais tempo em seus empregos, há maior probabilidade de os clientes encontrarem rostos familiares e receberem o atendimento que já conhecem (ROBBINS *et al.*, 2010). A quarta consequência, satisfação e absenteísmo, denota uma relação negativa entre satisfação e absenteísmo, podendo variar de leve a moderada. Quando vários empregos alternativos estão à disposição, os funcionários insatisfeitos apresentam índices altos de faltas, mas quando há poucos empregos disponíveis, a taxa de absenteísmo é igual a dos funcionários satisfeitos. A quinta, satisfação e rotatividade, se baseiam na temática de que quanto maior a satisfação dos funcionários, levando em conta fatores como a capacitação, o tempo de locomoção até ao trabalho e os materiais utilizados, menor será sua rotatividade (ROBBINS *et al.*, 2010)

Como última consequência, a satisfação com o trabalho e desvios de conduta no ambiente de trabalho, a insatisfação no trabalho e as relações antagônicas com os colegas são causadoras de muitos comportamentos que as organizações consideram indesejáveis, incluindo tentativas de sindicalização, uso de drogas e consumo de álcool, furtos e impontualidade. Se os empregados não gostam do seu ambiente de trabalho, eles irão de alguma forma reagir Um funcionário pode pedir demissão, outro pode utilizar seu horário de trabalho pra mexer na internet. Portanto, para abranger eficazmente as consequências indesejáveis da insatisfação no trabalho, os empregadores devem atacar a fonte do problema, a insatisfação (ROBBINS *et al.*, 2010).

Contudo, é possível perceber mais de uma definição para o conceito de satisfação no trabalho. Locke, citado por Carmen e Paraguay (2003) baseia sua teoria na concomitância dos valores, ou seja, a importância que a pessoa atribui a meta que deseja alcançar, e as metas que são, o objetivo esperado, que são os impulsores que levam o indivíduo a atuar, obtendo resultados (satisfação).

As autoras partem do mesmo referencial e considera que a satisfação no trabalho atua como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer do seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. Portanto, a satisfação seria um estado emocional, resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo, relacionados ao trabalho.

Embora cada organização tenha seu ritmo e suas peculiaridades, hoje, encontramos em diversas empresas um departamento responsável por gerir as pessoas, e é este, grande maioria é responsável, por mensurar a satisfação dos funcionários, se necessário realizar projetos e atividades, este departamento é denominado Gestão de Pessoas.

Segundo Marques (2013), Gestão de Pessoas é o setor que possui indivíduos responsáveis por conduzir e administrar profissionais dentro das organizações. Este, tem como responsabilidade difundir a cultura da empresa, implementar procedimentos internos e benefícios, promove o aprimoramento e desenvolvimento profissional, apoio aos colaboradores

na realização de suas atividades com excelência, resolve conflitos, sugere e elabora mudanças, retém novas aptidões, supervisiona comportamentos, avalia desempenho, planeja e controla cargos e salários. Para que a empresa consiga atingir seus objetivos, principalmente se tratando de produção nos dias atuais, observou-se necessidade de ter um profissional com práticas e habilidades específicas que intervissem de forma positiva para possibilitar uma melhor satisfação nos colaboradores e consequentemente uma maior produção.

Portanto o presente artigo tem por objetivo a verificação do grau de satisfação no trabalho dos colaboradores da empresa. No entanto, faz-se necessário a compreensão de forma teórica, variáveis e conceitos que podem vir a contribuir para o nível de satisfação dos mesmos.

Baseado nisso, uma empresa do ramo de confecção de Juiz de Fora, Minas Gerais, que atende ao mercado varejista e conta com 30 funcionários distribuídos em diversos setores, percebeu a necessidade de verificar como essas questões impactam na satisfação de seus funcionários. Para isso, a empresa se propôs a avaliar a satisfação de seus funcionários enquanto um elemento fundamental para a dinâmica organizacional.

METODOLOGIA APLICADA

Conforme mencionado, o presente trabalho se desenvolveu em uma empresa varejista do ramo de confecção de Juiz de Fora, aqui tratada por M.S (nome fictício), entre o período de fevereiro a outubro do ano de 2015. A empresa M.S disponibilizou os funcionários optantes para que pudesse participar da pesquisa de satisfação e entrevistas individuais. Também foram realizados encontros na própria empresa com os gestores e os funcionários, conforme suas disponibilidades, já que os encontros foram aconteceram durante a jornada de trabalho.

PROCEDIMENTOS

Para iniciar o trabalho foi realizada uma entrevista individual com os gestores da empresa onde foi realizada a pesquisa, a fim de conhecer o seu funcionamento e as demandas extraídas de suas falas e experiências. A partir disso, também foi pactuada a realização do presente estudo. Posteriormente, realizou-se a aplicação de uma escala individualmente em cada funcionário, o que perdurou em média três semanas. Durante a aplicação da escala foi permitida manifestação dos funcionários em relação a assuntos pertinentes ao tema. Um mês depois de realizada as entrevistas, foram apresentados os resultados da pesquisa para os gestores, como forma de entrevista devolutiva, colocando algumas possíveis estratégias de mudanças frente ao resultado. Além disso, foi entregue relatório técnico relativo à avaliação da satisfação no trabalho. Todas as atividades realizadas na empresa, como entrevistas e aplicação dos questionários, foram feitos mediante autorização e consentimento dos gestores da empresa, assim como a redação deste artigo. A autorização para esse procedimento se deu mediante uma reunião realizada na empresa com todos os gestores antes do início da pesquisa, para que fosse esclarecido todo o procedimento realizado na organização.

INSTRUMENTOS

Como ferramenta avaliativa foi utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho - EST, cujas questões são direcionadas para a satisfação no mesmo. O instrumento de pesquisa, validado por Siqueira (2008), é composto de 25 perguntas assertivas, com o objetivo de avaliar cinco dimensões. A EST está apresentada no Anexo 1. O participante é solicitado a indicar o seu grau de satisfação em cada um dos itens apresentados na escala, variando de Totalmente insatisfeito a Totalmente satisfeito.

Estão presentes cinco dimensões destrinchadas em itens em formas de frase afirmativas positivas. Sendo elas: 1) satisfação com os colegas, cuja finalidade é a cooperação de relacionamento interpessoal, comportamento colaborativo e confiança exercida entre eles no ambiente de trabalho; 2) satisfação com o salário, diz respeito ao contentamento mediante seu salário comparado a sua função e o quanto se trabalha e seu custo de vida; 3) satisfação com a

chefia, nessa dimensão é questionada o comportamento com a organização, o profissionalismo e atribuições do chefe direcionadas com o interesse ao trabalho de seus subordinados e o entendimento entre ambos; 4) satisfação com a natureza do trabalho, indicando o contentamento com o interesse que despertam as tarefas realizadas e a variedade das mesmas; e, por fim, 5) satisfação com as promoções, que se refere ao número de vezes que recebeu uma promoção, suas garantias, a maneira como a organização oferece as promoções e tempo que se leva para alcançá-las.

PARTICIPANTES

O presente estudo contou com a participação de todos os funcionários que, de forma livre, se propuseram a participar, e até o momento da coleta, eram 31 funcionários. Os participantes possuem idade entre 23 e 51 anos. Foi feita uma apresentação da pesquisa com cada funcionário explicando o motivo da mesma e como seria feita a coleta de dados. Dessa forma eles puderam optar por participar ou não da pesquisa.

ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram digitalizados e tabulados em uma planilha do programa Excel 2010. Foram extraídas estatísticas descritivas, como as médias aritméticas entre os dados coletados e gráficos de barra. Conforme mencionado, a escala EST, de acordo com Siqueira (2008), é uma medida multidimensional com cinco dimensões, tanto em sua forma completa (25 itens) como em sua versão reduzida (15 itens), e é computada em cinco escores médios. Contudo, o cálculo de cada escore médio é obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir é dividido este valor pelo número de itens da dimensão. A média deverá ficar entre 1 e 7.

A interpretação considera que quanto maior o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado com aquela dimensão de seu trabalho. Desta forma, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação, ao passo que valores entre 1 e 3,9 tendem a indicar insatisfação. A indiferença pode ser identificada quando os valores estão entre 4 e 4,9 (SIQUEIRA, 2008).

ASPECTOS ÉTICOS

Os nomes dos participantes e da empresa não serão mencionados, de modo a preservar o anonimato e assegurar preceitos éticos. Todo o processo de coleta de dados assegurou risco mínimo aos participantes, sendo realizado de acordo com suas disponibilidades. Os gestores da empresa autorizaram e possuem ciência da redação do mesmo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos por dimensão, evidenciando cada uma das questões englobadas nesta. Ao final, será apresentado um comparativo das dimensões, considerando o escore médio de cada uma delas. Ressalta-se que, para a análise dos dados, deve-se considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior é o grau de satisfação do trabalhador com aquela dimensão do seu trabalho.

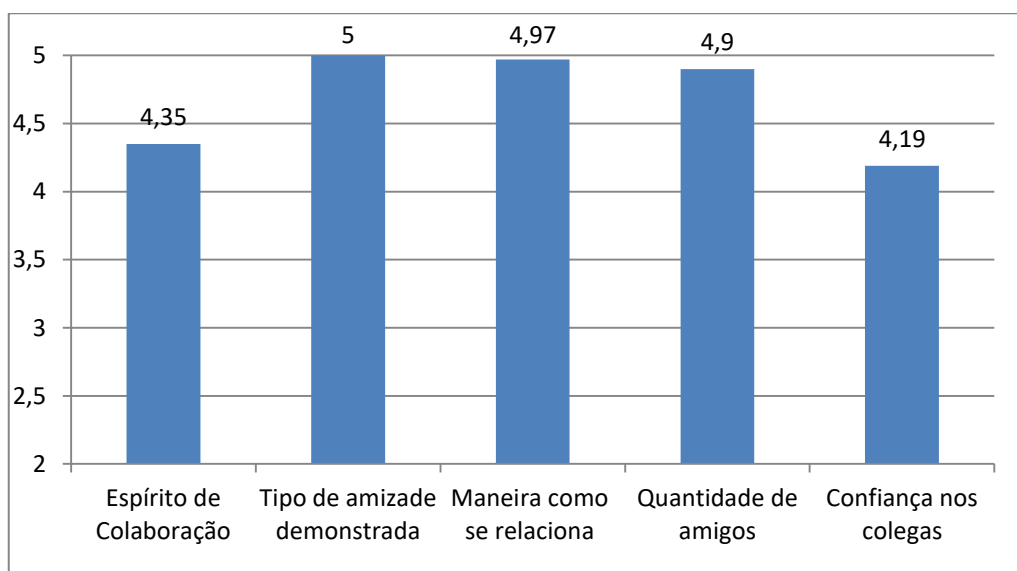


Figura 1 - Satisfação com os Colegas

Conforme pode ser observado na figura 1, as questões relativas à satisfação com os colegas indicam indiferença ou satisfação dos trabalhadores. Nota-se que o escore mais elevado refere-se ao tipo de amizade demonstrada (média 5,0), sendo este o único item em que foi constatada satisfação dos respondentes.

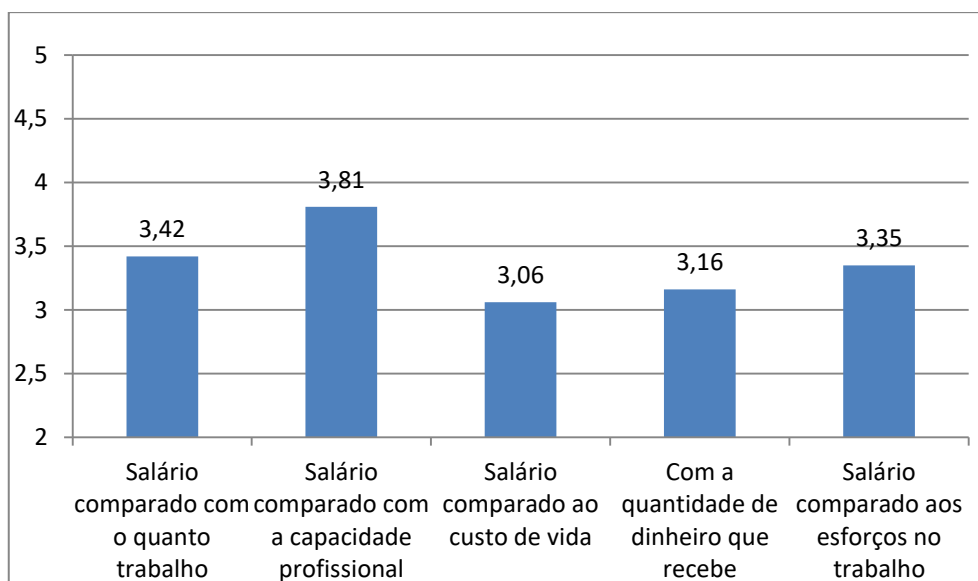


Figura 2 - Satisfação com o Salário

No que diz respeito à satisfação com o salário, a pesquisa revelou insatisfação dos trabalhadores em relação a todos os itens avaliados, conforme pode ser notado na figura 2. O escore mais baixo foi atribuído ao salário comparado ao custo de vida (média 3,0).

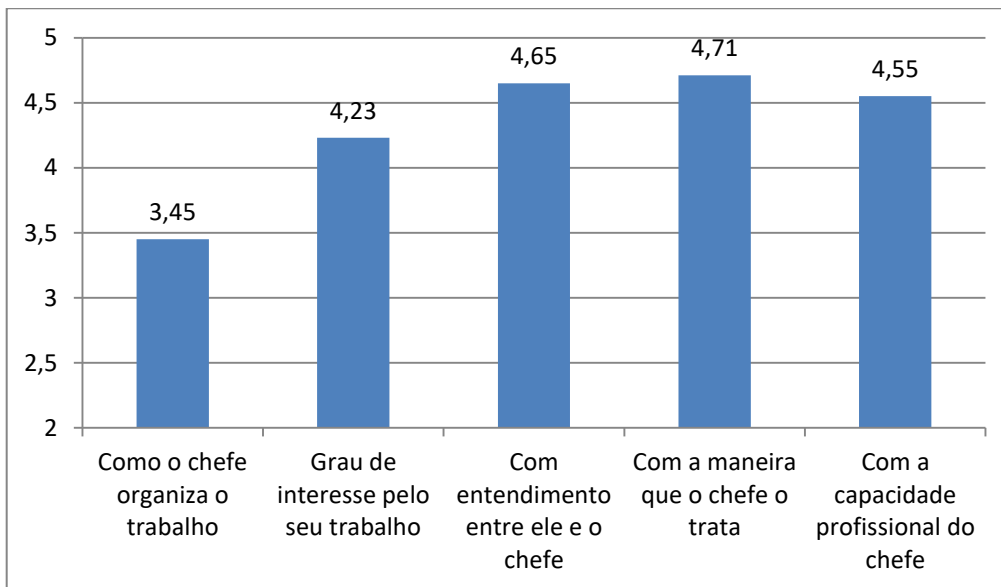


Figura 3 - Satisfação com a Chefia

No que diz respeito à satisfação com a chefia, o escore médio indica insatisfação ou indiferença dos trabalhadores, como pode ser observado na Figura 3. Os dados sugerem uma insatisfação em relação à maneira como o chefe organiza o trabalho, porém indicam indiferença quanto ao tratamento recebido e a capacidade profissional do chefe, bem como em relação ao grau de interesse do chefe pelo trabalho do empregado e ao entendimento entre eles.

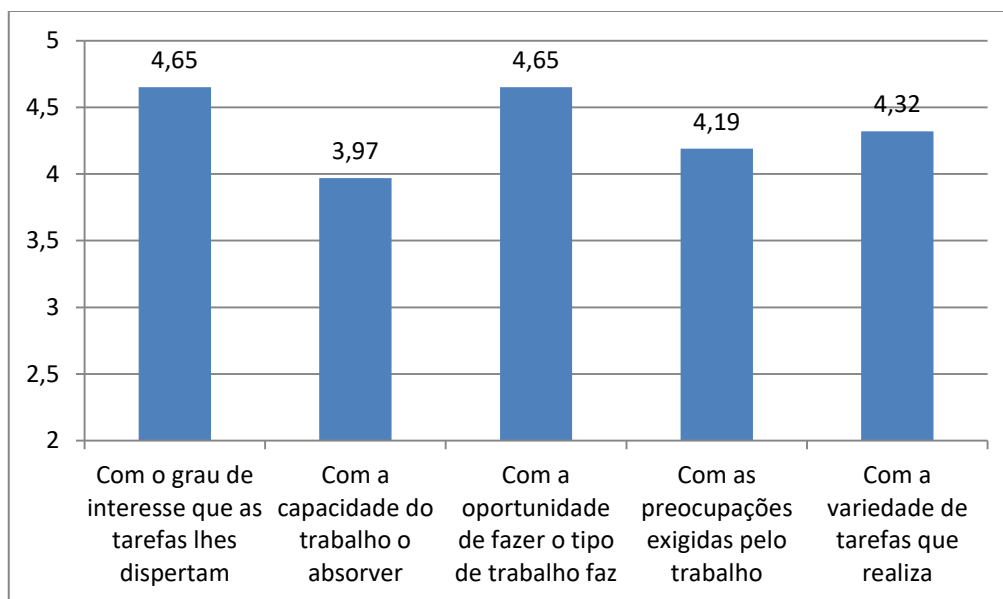


Figura 4 - Satisfação com a Natureza do Trabalho

Conforme pode ser visto na figura 4, a análise diz respeito à satisfação com a natureza do trabalho. Nota-se que os itens referentes ao grau de interesse que as tarefas lhes despertam e à oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faz obtiveram médias mais altas (4,65), apesar de ainda assim apontarem para indiferença dos trabalhadores. Já o item referente à capacidade de trabalho o absorvê-lo obteve a menor média (3,9), demonstrando insatisfação dos respondentes. Todos os demais itens possuem escore médio indicativo de indiferença.

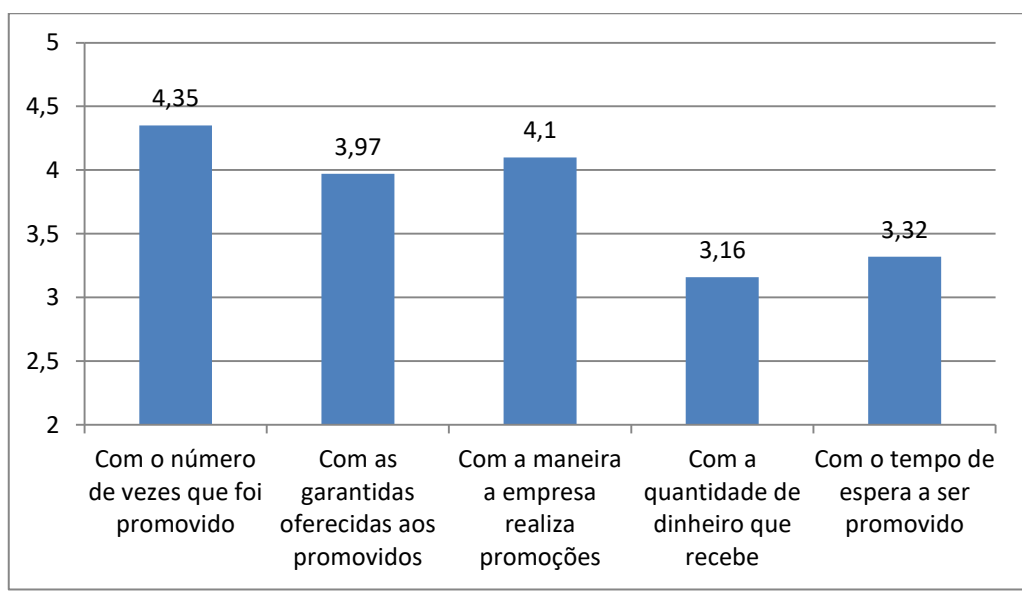


Figura 5 - Satisfação com as Promoções

De acordo com a figura 5, que representa o grau de satisfação com as promoções, os trabalhadores demonstraram insatisfação em relação às garantias oferecidas aos promovidos, ao tempo de espera para ser promovido na empresa e às oportunidades de ser promovido na empresa. Sendo este item o que obteve menor média (3,2). Em relação ao número de promoções e à maneira como a empresa realiza as promoções, os respondentes manifestaram indiferença.

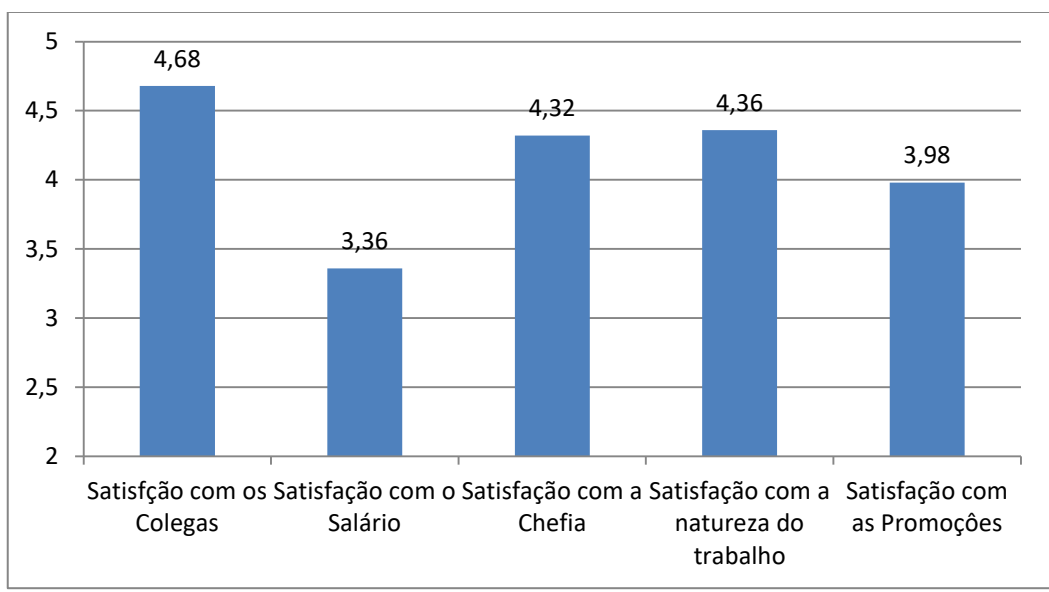


Figura 6 – Comparativa entre as Dimensões

A figura 6 representa um comparativo entre as dimensões da satisfação avaliadas. Sendo assim, nota-se que salário e promoções são as variáveis que interferem mais negativamente no contentamento dos funcionários, haja vista os escores médios indicarem insatisfação dos respondentes. A satisfação com colegas apresenta escore médio mais elevado (4,68), mas ainda assim sugere indiferença. A chefia e a natureza do trabalho são variáveis que também foram avaliadas como indiferentes em relação à satisfação, uma vez que apresentaram escores médios de 4,32 e 4,36 respectivamente.

Pôde-se chegar a partir da Escala EST, às percepções e dimensões que os colaboradores da empresa de confecção têm em relação à satisfação no trabalho. Para que se chegasse a esse

resultado, foi realizada análise da pesquisa que se compreende em cinco dimensões de satisfação no trabalho: satisfação com os colegas, com seu chefe, com o salário, com a natureza do trabalho e com as promoções.

Os colaboradores da empresa se mostraram satisfeitos e/ou indiferentes em relação aos colegas de trabalho como apontado no gráfico acima. Esta satisfação pode estar associada ao bom relacionamento interpessoal entre eles, sendo que o tipo de amizade demonstrada foi o único item constatando satisfação dos respondentes.

Os dados ainda sugerem uma insatisfação em relação à maneira como o chefe organiza o trabalho, porém indicam indiferença quanto ao tratamento recebido e a capacidade profissional do mesmo, bem como em relação ao seu grau de interesse pelo trabalho do empregado e ao entendimento entre.

Outro ponto relevante é a percepção dos colaboradores sobre a gratificação, pois indicou insatisfação em todos os quesitos avaliados. Por não haver uma política de remuneração na empresa em que são definidos critérios para elevação de salários e realização de promoções, esta pode ter sido uma das causas do baixo índice de satisfação.

Os colaboradores também se mostraram insatisfeitos com a natureza do trabalho, neste item é importante destacar que apresentam indiferença quanto a realizarem atividades que lhes despertam interesse. Em contrapartida, o item capacidade do trabalho o absorver nos sugere insatisfação. Portanto, isso pode significar que os colaboradores podem não estar sendo colocados nos setores de acordo com seu conhecimento e habilidade. Contudo, é possível afirmar, a partir de dados da entrevista informal, que vários servidores questionaram a definição do cargo, uma vez que alguns colaboradores não tinham suas tarefas bem definidas dentro dos setores.

Por fim, foi possível identificar grande indiferença quanto ao número de vezes que foram realizadas promoções na empresa, no entanto, apresentam um baixo índice de satisfação quanto a garantias para ser promovido, com a maneira que a empresa realiza promoções, e com o tempo de espera para ser promovido. E como item mais insatisfatório avaliou o salário, (quantidade de dinheiro que recebem). A partir da análise dos dados, esse item sugere uma possível desorganização quanto à estruturação de cargos e salários e ao planejamento de políticas pré-estabelecidas para promoções.

Pode-se constatar que o processo de análise da satisfação no trabalho é resultado complexo e oriundo da dinâmica interação de condições gerais da vida, das relações entre as pessoas, dos processos de empregados e o controle que os próprios colaboradores possuem sobre suas condições de vida e trabalho. Analisou-se então que a satisfação no trabalho pode gerar várias potencialidades ao meio organizacional, assim como a insatisfação pode provocar danos, acarretando problemas à organização e ao ambiente de trabalho, afetando direta ou indiretamente o meio organizacional onde esses colaboradores estão inseridos (MARQUEZE, 2005).

Segundo Robbins *et al.* (2010), existe uma correlação entre Satisfação e Comportamento de Cidadania Organizacional, pois acredita que funcionários mais satisfeitos estão mais propícios a falar bem da organização a qual estão inseridos. Este autor considera, ainda, que uma pessoa possua um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, entretanto, aquela insatisfeita, pode apresentar atitudes negativas. Pode-se perceber esse resultado, no gráfico acima apresentado (figura 6), o que pode ter influenciado para que a pesquisa obtivesse um baixo índice de satisfação.

Ainda conforme o autor supracitado, e também Spector (2002), a satisfação refere-se ao sentimento das pessoas com relação à organização. Assim pode-se supor que possa estar presente algum sentimento de insatisfação, irritabilidade, dentro outros, por parte dos colaboradores quanto à organização o que, pode ter influenciado de forma negativa no resultado da pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a avaliação realizada, pode-se perceber que os colaboradores em relação ao seu trabalho, apresentam, de forma global, índices de insatisfação. Para que fosse possível chegar a essa conclusão, foi utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho validada por Siqueira (2008), que foi de grande valia para maior credibilidade frente à satisfação dos colaboradores, permitindo chegar ao resultado anteriormente apresentado.

Mediante os resultados apresentados, verificou-se que existem diversos problemas envolvidos na insatisfação do colaborador, em seu ambiente de trabalho, gerando dessa forma vários aspectos em torno da insatisfação. Ao mesmo tempo é possível encontrar recursos que modifiquem esse quadro e proporcionem uma qualidade de bem estar aos mesmos no seu meio de trabalho.

Dentre esses recursos, sugere-se a análise do sistema de remuneração da empresa, elaboração e implementação de uma política organizacional e salarial, uma estruturação de cargos, plano de carreira, projetos que abrangem os familiares dos colaboradores e a integração dos próprios funcionários de acordo com a cultura organizacional; o que irá proporcionar um ambiente agradável e satisfatório dos envolvidos na empresa, contribuindo assim, para que se obtenha uma maior satisfação dos funcionários.

É importante ressaltarmos que todos os resultados obtidos, foram passados para os gestores da empresa através de reuniões, a fim de deixá-los a par dos mesmos e sugerir recursos, assim como os relatados acima para minimizar os resultados encontrados.

Neste estudo se justifica a utilização de instrumentos como entrevistas e pesquisa (Escala de Satisfação do Trabalho - EST), visto que possuem como finalidade apontar níveis de satisfação. Os resultados e peculiaridades da empresa estudada podem não ser generalizáveis às demais empresas, mesmo considerando empresas do mesmo ramo e utilizando os mesmos instrumentos avaliativos, uma vez que o contexto e a cultura organizacional influenciam para que os resultados sejam específicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AZEVEDO, Ana J. D. Satisfação no trabalho: Um estudo de caso na procuradoria-geral de justiça do Rio Grande do Norte. Disponível em: http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf Acesso 02 de novembro de 2015
- BOWDITCH, James L. Elementos do comportamento Organizacional. (1999), (1), 40-209. Recuperado em 07 de abril de 2015.
- CARMEN, Maria; PARAGUAY, Ana. Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos. Cad. psicol. soc. trab. v.6 São Paulo dez. 2003. Disponível em: (http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S151637172003000200005&script=sci_arttext). Acesso em outubro 2015.
- DUTRA, Joel Souza. Gestão de pessoas. Modelo, processos, tendências e perspectivas. (2002), (1), 101-201. Recuperado em 05 de março de 2015.
- AIRES, Gardenia. Clima organizacional x Satisfação no trabalho. (2003). Brasília. Distrito Federal. Disponível em: <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/2830/2/9857190.pdf>. Acesso em novembro de 2015.
- MARQUEZE, Elaine. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo, 30 (112): 69-79, 2005

- NAKAMURA, Cristiane C. Motivação no trabalho. Maringá. Paraná. Disponível em: (<http://www.maringamanagemente.com.br>). Acesso em abril 2015.
- NERI, Anita L. Qualidade de vida e idade madura. (1993), ISBN 85-308-0243-8. Recuperado em 25 de outubro de 2015.
- NUNES, Claro. Estruturação de cargos e salários. Tenha um plano de cargos e salários consistentes. Araraquara. São Paulo. Disponível em: <<http://www.aedmoodle.ufpa.br> >. Acesso em março 2015.
- ROBBINS, S., JUDGE, T. e SOBRAL F. Comportamento Organizacional teoria e prática no contexto brasileiro. (2010), (14), 73-84. Recuperado em 11 de maio de 2015.
- SIQUEIRA, M. M. M. (org.). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed: 2008.
- RUEDA, Fábio. Escala de Suporte Laboral (ESUL) e Escala de Satisfação no Trabalho: evidências de validade. Aval. psicol. vol.9 no.3 Porto Alegre dez. 2010 Disponível em: (http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712010000300014). Acesso em abril de 2015.