



V SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

Roda de conversa como instrumento na resolucao de conflitos interpessoais no trabalho em departamento de uma instituicao judiciaria

ELISABETE FELIX FARIAS

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
beteffarias@gmail.com

ANTONIO PIRES BARBOSA

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
rbe.pires@gmail.com



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

"RODA DE CONVERSA" COMO INSTRUMENTO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS NO TRABALHO EM DEPARTAMENTO DE UMA INSTITUIÇÃO JUDICIÁRIA

Resumo

O objetivo do presente Relato Técnico foi demonstrar a importância da metodologia "Rodas de Conversa" como instrumento na resolução de conflitos. O dispositivo foi utilizado junto a trabalhadores de um departamento responsável pela preparação da folha de pagamentos dos magistrados e funcionários de um Tribunal de 2º Grau, sediado na capital paulista. A demanda surgiu do diretor de tal Divisão, em vista dos conflitos interpessoais ocorridos. Partindo do diagnóstico situacional, realizado pela equipe psicossocial da mesma Instituição Judiciária, que abarcou entrevista semiestruturada e aplicação do Inventário de Sinais e Sintomas de *Stress* para Adultos, foram criados espaços de reflexão, utilizando-se a metodologia "Rodas de Conversa", com vistas à resolução dos problemas apresentados e diminuição dos conflitos gerados pelas diferentes atividades profissionais. Na avaliação dos gestores, a participação dos servidores nas atividades propostas gerou benefícios ao ambiente de trabalho, reduzindo sensivelmente os conflitos e queixas.

Palavras Chave: Gestão de Pessoas; Roda de Conversa; Poder Judiciário; Resolução de Conflitos.

Abstract

The objective of this Technical Report is to demonstrate the importance of methodology "Talking Circles" as a tool in conflict resolution. The instrument was used with Human Resources workers of Brazil's Federal Court established in São Paulo. The demand was recognized by the HR department director, given the recurring interpersonal conflicts. From the situational diagnosis made by the Court's psychosocial team, which covered semistructured interviews and the Adults' Inventory of Signs and Stress Symptoms, thinking spaces were created through the "Talking Circles" methodology, intending to solve the existing problems and reduction of conflicts generated by different professional activities. In the subjective evaluation of managers, employee participation in the proposed activities generated benefits to the working environment, significantly reducing conflicts and complaints.

Keywords: Human Resources Management; Talking Circles; Judicial Branch; Conflict resolution.



Introdução

A Instituição Judiciária descrita nesse Relato Técnico está localizada na cidade de São Paulo - SP, sendo um Tribunal de 2º Grau do Poder Judiciário Federal. Esse Tribunal, além dos gabinetes, seções e turmas judiciárias, voltados à atividade-fim da Instituição, conta com serviços administrativos diversos.

A equipe profissional, retratada neste trabalho, integra, no organograma da Organização, uma Divisão composta por 13 servidores, dividida em quatro seções, responsável pela elaboração da folha de pagamento dos magistrados e servidores, consistindo no cálculo, lançamento, conferência, controle, previsão e verificação dos valores da remuneração mensal, exercícios anteriores e decisões judiciais.

A demanda inicial surgiu da parte do diretor daquela Divisão, consultando a equipe psicossocial, composta por 2 Assistentes Sociais e 2 Psicólogas, ligada à área de Assistência à Saúde, da mesma Instituição, sobre a possibilidade de desenvolver um programa voltado a seus colaboradores, que apresentavam conflitos interpessoais e queixas compatíveis com adoecimento somatopsicológico. Vários elementos na dinâmica e na organização do trabalho se mostraram capazes de desencadear sintomas de *stress* e sofrimento no trabalho, o que justificou a proposição do trabalho.

A partir da realização de um diagnóstico situacional para levantamento dos problemas e necessidades daquele grupo, os colaboradores foram convidados a participar de um ciclo de reflexão sobre sua prática.

A metodologia denominada "Roda de Conversa" foi utilizada com o objetivo de criar espaços de diálogo, constituindo-se em importante estratégia para viabilizar discussões sobre o cotidiano no ambiente institucional, trazendo, para a análise coletiva, a organização dos processos de trabalho preestabelecidos naquela Divisão, com vistas à resolução dos problemas apresentados e à diminuição dos conflitos gerados pelas diferentes atividades profissionais.

Dessa forma, a proposta para a solução da situação-problema definida neste Relato Técnico foi aplicar a metodologia "Roda de Conversa" junto aos colaboradores daquela Divisão. A partir disso, o objetivo central deste Relato Técnico foi avaliar se a aplicação do dispositivo descrito, com o intuito de promover a melhor interação entre os membros do grupo, gerou resultados que pudessem contribuir para que a unidade de trabalho atingisse sua Missão, Visão e Valores, especificamente voltados à resolução do quadro descrito.

Este Relato Técnico encontra-se assim organizado: seguindo a esta introdução, quando se apresenta o tema, a justificativa e os objetivos que nortearam as atividades, estão o referencial teórico, a metodologia, os resultados obtidos, as considerações finais e as referências.

Referencial Teórico

Segundo Afonso e Abade (2008), as "Rodas de Conversa" constituem uma metodologia participativa que pode ser utilizada em diversos contextos, tais como escolas, unidades de saúde, associações comunitárias e outros, constituindo um trabalho de reflexão onde o conteúdo é estruturado a partir das questões do grupo e conforme o grupo consiga processá-lo.

As "Rodas de Conversa", metodologia bastante utilizada nos processos de leitura e intervenção comunitária, consistem em um método de participação coletiva de debates acerca de uma temática, através da criação de espaços de diálogo, nos quais os sujeitos podem se expressar e, sobretudo, escutar os outros e a si mesmos. Tem como principal objetivo motivar a construção da autonomia dos sujeitos por meio da problematização, da socialização de saberes e da reflexão voltada para a ação. Envolve, portanto, um conjunto de trocas de



experiências, conversas, discussão e divulgação de conhecimentos entre os envolvidos nesta metodologia.

Para Severo e Dimenstein (2011), as "Rodas de Conversa" são utilizadas nas metodologias participativas e buscam sensibilizar e mobilizar os participantes a refletirem acerca de sua relação com o mundo, com o trabalho e com seu projeto de vida, entre outros.

Complementando, Moura e Lima (2014) trazem que as "Rodas de Conversa" consistem em um método de participação coletiva de debate acerca de determinada temática em que é possível dialogar com os sujeitos, que se expressam, escutam seus pares e a si mesmos pelo exercício reflexivo. Objetiva, entre outras finalidades, socializar saberes, implementar a troca de experiências, de conversas, de divulgação de conhecimento entre os envolvidos, na perspectiva de construção e reconstrução de novos conhecimentos sobre a temática proposta.

Silva, Jesus e Fonseca (2011) trazem a experiência de realização de "Rodas de Conversa" junto a comunidades de turismo na região litorânea de Pernambuco, onde se procurou valorizar a opinião dos participantes, seus modos de encarar a vida e o trabalho. A partir da experiência de cada um, buscou-se a mobilização de representantes dos grupos locais em torno das questões que faziam parte do dia a dia de Porto de Galinhas e da cadeia produtiva do turismo, ou seja, pessoas que também faziam o turismo acontecer no local, como, por exemplo, jangadeiros, pescadores, artesãos, condutores, além de jornalistas e representantes do poder público local.

Lima, Santos e Santiago (2014) também utilizaram as "Rodas de Conversa" com alunos de um curso de extensão em Administração, com o objetivo de contribuir para a elaboração do plano individual de carreiras e o desenvolvimento de competências necessárias a futuros gestores, apresentando bons resultados.

Ao descreverem a experiência de trabalho realizado num hospital público federal, localizado em Vitória/ES, Barros, Vieira, Bergamin e Scarabelli (2006) destacam a utilização da metodologia "Rodas de Conversa" com funcionários do Pronto-Socorro e a realização de atendimentos a trabalhadores do hospital. A abertura de espaços de reflexão constituiu importante estratégia que viabilizou discussões sobre o cotidiano no hospital, trazendo para a análise coletiva a organização do trabalho naquele estabelecimento.

Outra experiência de sucesso reconhecida é a aplicação das "Rodas de Conversa" em um Serviço de Atenção Primária de Saúde, localizado em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul, onde foi criado um programa, denominado HIPERDIA, que propiciou a abertura de espaços para atender as pessoas portadoras de hipertensão arterial e diabetes, enfatizando-se a importância dos cuidados de saúde em grupo. No referido trabalho, observou-se que a troca de experiências entre os participantes, por meio das "Rodas de Conversa", possibilitou a construção de conhecimento que contribuiu positivamente para a melhoria da saúde e qualidade de vida entre os envolvidos (Martins, 2012).

Estudo de Dias, Neri e Ferraz (2014) demonstrou que a aplicação do dispositivo "Roda de Conversa Dirigida" para adequação de pessoal e redução de absenteísmo de trabalhadores terceirizados na recepção de um Hospital Público paulista, permitiu aos gestores da Instituição identificar a importância e eficácia da aplicação do modelo de abordagem participativo, constatando-se que a implantação de um novo modelo de trabalho propiciou significativa melhora nos serviços prestados pelos setores avaliados.

Também Kleina e Falavinha (2014) apresentaram a experiência da utilização das "Rodas de Conversa", realizada em um Hospital Universitário da cidade de Curitiba, como estratégia de gestão que abriu espaço para escuta, diálogo e reflexões, permitindo a criação de novas oportunidades a partir da experiência dos profissionais, onde a questão de relacionamentos entre categorias, serviços e instituições interferia e determinava os entraves e



possíveis soluções na qualidade do serviço. O uso do método resultou em melhoria de fluxos e processos, otimização de recursos, corresponsabilidade, motivação das equipes e fortalecimento da gestão, concluindo que o modelo de gestão apoiado pelas “Rodas de Conversa” viabilizou soluções efetivas para as demandas técnicas, a partir da reconstrução do relacionamento entre os vários atores envolvidos no processo, o que contribuiu positivamente para o atendimento prestado pelos profissionais da Instituição.

Metodologia

A Instituição Judiciária apresentada neste Relato Técnico abrange os estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul e tem competência única e exclusiva para julgar e processar causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal for interessada, na condição de autora, ré, assistente ou oponente. Sua missão é garantir à sociedade uma prestação jurisdicional acessível, rápida e efetiva no âmbito da Justiça Federal.

Na sede desse Tribunal, na cidade de São Paulo, trabalham, aproximadamente, 2000 funcionários estatutários, contratados por meio de concurso público, pouco mais de 400 colaboradores terceirizados e cerca de 300 estagiários, ocupando três edifícios próximos.

As atribuições dos servidores da Divisão discutida neste Relato Técnico obedecem a critérios fundamentados na legislação e nas resoluções vigentes, tais como a Lei nº8112/1990 (Silveira, 2001), entre outras. Eles são responsáveis por: executar as atribuições inerentes à inclusão/exclusão dos valores a serem creditados na folha de pagamento de magistrados e servidores ativos e inativos, pensionistas e indicados; executar as atividades de inclusões/exclusões de consignações compulsórias e facultativas; executar as atividades relativas à conferência e verificação dos cálculos e lançamentos; executar as atribuições inerentes à elaboração e lançamento dos cálculos de correção monetária de valores pagos a destempo e dos exercícios anteriores.

As funções e responsabilidades desses servidores requerem conhecimentos das áreas de contabilidade, tributária, previdência social e direito aplicados em seu processo de execução, sendo ainda exigido que os indivíduos tenham atenção e concentração no trabalho realizado, além de manter total sigilo sobre os dados financeiros a que têm acesso.

O Programa de Promoção de Saúde e Qualidade de Vida desse Tribunal reúne um conjunto de projetos e ações, voltado aos magistrados e servidores ativos e aposentados, que tem por objetivo capacitá-los a melhorar sua qualidade de vida, dentro e fora do ambiente de trabalho, com vistas a seu bem-estar pessoal e a sua capacitação para prestar um serviço de qualidade ao jurisdicionado. Entende-se que os indivíduos inseridos numa organização sofrem influências e são influenciados por ela pelo clima organizacional, pelas relações humanas tecidas e frente às quais estão sujeitos.

Na medida em que surgem novas demandas do trabalho, consideradas como desencadeadoras de mudança, as vicissitudes da vida contemporânea, as novas tecnologias e o envelhecimento da população produzem exigências e situações tais que acabam por provocar ou potencializar situações de sofrimento e desconforto no ambiente de trabalho (Bellusci, 2003; Tavares, 2003).

Tendo por foco os fatores psicossociais presentes no trabalho e seus desdobramentos sobre a saúde, foi proposta a escuta da equipe de trabalho da Divisão estudada. Partiu-se da premissa de que o servidor, ouvido em sua demanda, é capaz de produzir saberes sobre seu trabalho, conhecimento válido na identificação dos problemas do seu ambiente de trabalho e na proposição de soluções.

A equipe psicossocial, num primeiro momento, realizou entrevista para coleta de dados com o Diretor da área, seguida de uma entrevista coletiva com os supervisores das



Seções. Vários elementos na dinâmica e na organização do trabalho mostraram-se capazes de desencadear sintomas de *stress*, sofrimento no trabalho e conflitos interpessoais.

Na sequência, os servidores foram convidados a comparecer a um atendimento individual com as psicólogas da equipe psicossocial da área de Assistência à Saúde. Na avaliação, foram utilizados os seguintes instrumentos psicométricos: entrevistas semiestruturadas individuais, aplicação do Inventário de Sinais e Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL) e observação direta do grupo.

Nas entrevistas, foram abordados os seguintes aspectos: Caracterização do Papel (serviços prestados pelo setor; funções que desempenha no setor: como é o trabalho; como aprendeu o trabalho; se exerce sempre as mesmas funções ou costuma haver mudanças, e, em caso positivo, como se dão; objetivo do seu trabalho; importância de seu trabalho para a instituição; o que traz mais satisfação no trabalho); Contexto de Trabalho (principais dificuldades encontradas no desempenho de suas funções; disponibilidade de materiais para a execução do trabalho; se a instituição oferece capacitação técnica para o desempenho das funções e se essa é adequada; como é a distribuição do trabalho entre os servidores da Divisão; como as informações são repassadas internamente; um exemplo de situação em que houve falha de comunicação e o que ocasionou); Relacionamento entre Gestor e Subordinado (quem e como é feita a delegação de atribuições; em que situações procuram o gestor; qual o *feedback* com relação a seu desempenho; a quem recorre e como é recebido em caso de situações incômodas ou discordantes); Relacionamento com os Colegas (como é o relacionamento entre os colegas; o que dificulta e/ou facilita o relacionamento interpessoal; grau de cooperação entre colegas); Percepção do Ambiente de Trabalho (aspectos positivos e negativos na Divisão; o que mudaria na estrutura existente na Divisão para melhoria do desempenho do grupo de trabalho); Expectativas com relação ao trabalho a ser desenvolvido pela equipe psicossocial.

A utilização do ISSL foi proposta por ser de fácil aplicação e interpretação; esse instrumento foi validado por Guevara e Lipp (1994), e, posteriormente, aprimorado por Lipp (2000), sendo utilizado em dezenas de pesquisas e trabalhos clínicos na área do *stress*. A proposta desse teste é identificar, de modo objetivo, se um indivíduo apresenta sintomas de *stress*, o tipo de sintoma existente (se somático ou psicológico) e a fase em que se encontra, cujos escores são: tem *stress*, não tem *stress*, alerta, resistência, quase exaustão e exaustão.

A partir das entrevistas, foram apontados quatro núcleos de sentido principais a serem contemplados: aqueles elementos que desencadeiam estresse e/ou sofrimento no trabalho (volume excessivo/cumulativo de trabalho); aqueles elementos que modulam o *stress*/sofrimento no trabalho (cooperação entre a equipe; gostar do trabalho que realiza; satisfação pessoal; realização); estratégias de enfrentamento individuais e coletivas; expressões de desconforto emocional presentes no dia a dia.

Em um segundo momento, foram propostas as “Rodas de Conversa” com os servidores a fim de escutar dos mesmos quais dificuldades ocorriam em seu dia a dia e buscar soluções viáveis.

No início do trabalho, percebia-se que o grupo estava pouco à vontade. Diante disso, com o intuito de descontrair e deixar os participantes menos defensivos, foram explanados os objetivos dos 3 encontros que seriam realizados, além de ser oferecido um *coffee break*, o que se constituiu em um ponto importante para o projeto, pois esse momento de confraternização contribuiu para o acolhimento e descontração do grupo.

Posteriormente, para melhor entendimento da dinâmica do grupo, e com o intuito de torná-los mais participativos e envolvidos, foi solicitado que comentassem sobre sua área de atuação, atividades desenvolvidas e os problemas com os quais conviviam. Foi um momento enriquecedor para os coordenadores da ação e para os servidores, pois estes tiveram a



oportunidade de expressar suas emoções, satisfação e descontentamento com as atividades laborais.

Os assuntos discutidos nos 3 encontros com o grupo foram: Saúde ocupacional; Importância de manutenção do equilíbrio emocional na vida pessoal e na organização; O *stress* e suas consequências para a saúde e para a qualidade de vida; Identificação de fontes de *stress* que podem interferir no bem-estar e desempenho individual; Características de ambientes emocionalmente saudáveis; A importância do autocuidado no trabalho.

Resultados Obtidos e Análise

O projeto que deu ensejo a esse Relato Técnico foi realizado no período de abril a agosto de 2014, compreendendo desde a demanda apresentada pelo diretor da Divisão até a realização das “Rodas de Conversa”.

É importante ressaltar que todos os 13 servidores da Divisão foram convidados a participar de tal ação, sendo os encontros realizados durante o horário de trabalho a fim de facilitar sua participação; contudo, 2 não participaram da fase de entrevistas e 3 não responderam ao ISSL por motivos diversos (férias e licenças médicas prolongadas).

Dos 10 servidores que responderam o referido Inventário, verificou-se que 6 servidores (60%) apresentavam sintomas de *stress* e 4 servidores (40%) não apresentavam sintomas de *stress*. Daqueles que apresentavam tais sintomas, todos se situavam na fase de resistência, com predomínio de sintomas físicos (4 pessoas) sobre os psicológicos (2 pessoas).

O ponto em comum a todos os servidores diagnosticados com *stress* foi a prevalência de sinais e sintomas de *stress* relacionada tanto a fatores externos (condições do trabalho) quanto a exigências mentais (organização do trabalho) e fatores internos (características pessoais, valores, crenças, formas de interpretar situações, ansiedade, entre outros).

As principais queixas apresentadas foram: sobrecarga de trabalho e prazos exíguos; resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que são incoerentes; controle manual em planilha de *excell*; atividades minuciosas; retrabalho de projeção de cálculos elaborados bimestralmente, o que causa desmotivação e *stress* em vista da perda do objeto e efetividade; conflitos com chefia imediata e muita tensão nos períodos que antecedem o fechamento da folha de pagamento; também apontaram o princípio e o fim do ano como os meses mais críticos no trabalho.

Com base no diagnóstico inicial, foram observados os seguintes elementos a serem trabalhados com os servidores:

- elementos desencadeadores de *stress* e/ou sofrimento no trabalho (volume excessivo/cumulativo de trabalho; pedidos de atividades extras com prazos exíguos; trabalhos que precisam ser refeitos, gerando sentimento de frustração e desgaste emocional; resoluções do CNJ, entendidas como incoerentes por parte dos servidores, mas que devem ser cumpridas; sistemas informatizados que apresentam divergências entre si, gerando insegurança na sua utilização; eventuais conflitos interpessoais; quebra da coesão do grupo; perda da identidade do grupo enquanto equipe motivada e coesa);
- elementos moderadores de *stress* e/ou sofrimento no trabalho (envolvimento positivo com o trabalho, colegas e gestores; identificação com a área de Gestão de Pessoas; bom relacionamento interpessoal; ajuda mútua dos colegas; companheirismo e respeito; profissionalismo da equipe; valorização, por parte do gestor; cooperação do gestor com a equipe).

Em avaliação com os diversos servidores daquela Divisão, após 30 dias do término das atividades propostas, foram apontadas as seguintes observações sobre o cotidiano no trabalho: reflexão e revisão de valores pessoais; mudança de atitudes em certas situações e em relação às pessoas; maior conforto com relação aos sentimentos e percepções; visão crítica das tarefas



executadas; melhor discernimento nas relações interpessoais; reciclagem do que se sabe e se esquece de colocar em prática devido ao tumulto do dia a dia; ferramentas úteis de como avaliar e julgar situações; aprendizagem de mecanismos práticos de autoavaliação, técnicas de equilíbrio emocional e concentração.

Na observação dos gestores, a participação dos servidores nas atividades propostas gerou benefícios ao ambiente de trabalho, diminuindo sensivelmente os conflitos e queixas no cotidiano de trabalho.

Apesar da constatação de inúmeras dificuldades na implementação de mudanças no comportamento de uma organização, a experiência das “Rodas de Conversa” com esse grupo de trabalhadores proporcionou aos gestores a identificação da importância da aplicação de um modelo participativo, favorecendo, ao final do projeto, a melhoria significativa das relações interpessoais e, por conseguinte, do ambiente de trabalho e dos serviços prestados.

Conclusões e Considerações Finais

O presente Relato parte da premissa de que o trabalhador, quando acolhido e ouvido em suas demandas, é capaz de produzir saberes sobre seu trabalho, não só do ponto de vista técnico, como também de questões afetas à comunicação, relacionamento e valorização, conhecimentos esses válidos na identificação dos problemas de seu ambiente profissional e na proposição de soluções, o que contribui para elevar o potencial produtivo do grupo, melhorar sua capacidade de lidar com conflitos e propiciar um ambiente de trabalho estável e saudável.

Analisando-se os discursos apresentados nas devolutivas, foi possível constatar que a utilização desta estratégia de ação, as “Rodas de Conversa”, proporcionou aos membros dessa equipe um espaço para se posicionarem em relação ao seu processo de trabalho, apresentando efeito terapêutico imediato, na medida em que o trabalhador percebe que não está solitário.

É importante salientar que o presente Relato Técnico apresenta limitações. Ressalte-se que não foram mensurados, através de indicadores objetivos, os benefícios relatados pelos servidores e gestores que participaram do projeto aqui descrito, o que limita as conclusões deste trabalho, podendo ser entendidos como um viés na avaliação dos resultados apresentados.

Outra questão a ser levantada é a necessidade de que sejam realizados acompanhamentos periódicos dessa natureza junto às equipes com conflitos interpessoais para que os benefícios se prolonguem no cotidiano, pois o trabalho também deve ser fonte de bem-estar e autorrealização.

A despeito das limitações relatadas, observou-se que a metodologia “Rodas de Conversa” é uma ferramenta de utilização efetiva no meio corporativo, pois permite a replicação com grupos diversos e ampliação do número de participantes, sendo recurso importante para o gestor na aproximação e valorização de sua equipe, o que vem ao encontro do objetivo proposto neste Relato Técnico, de avaliar a aplicação do dispositivo descrito e demonstrar sua importância como instrumento na resolução de conflitos.

Referências

- Afonso, M. L., & Abade, F. L. (2008). Para reinventar as rodas: rodas de conversa em direitos humanos. *Belo Horizonte: RECIMAM*, 456-463.
- Barros, M. E. B., Vieira, L. F. D., Bergamin, M. P., & Scarabelli, R. S. (2006). As articulações saúde e trabalho: relato de experiência em um hospital público, Vitória, Espírito Santo. *Cadernos de Saúde Coletiva*, 14(3), 451-468. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://portal.revistas.bvs.br/index.php?issn=1414-462X&lang=pt>.



- Bellusci, S. M. (2003). *Envelhecimento funcional e capacidade para o trabalho em servidores forenses*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo. Faculdade de Saúde Pública. Departamento de Saúde Ambiental, São Paulo, SP, Brasil.
- Dias, T. O. S., Ferraz, R. R. N., & Neri, A. S. C. (2014). Aplicação do dispositivo “roda de conversa dirigida” para adequação de pessoal e redução do absenteísmo na recepção de um hospital público paulista. *XVII SEMEAD Seminários em Administração*, 2177-3866. Recuperado em 17 março, 2015, de <http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhosPDF/203.pdf>.
- Kleina, S. C., & Falavinha, E. D. A. (2014). Roda de conversa como estratégia de apoio à gestão. *Blucher Medical Proceedings*, 1(2), 259-259. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/roda-de-conversa-como-estrategia-de-apoio-gesto-9672>.
- Lima, M. C. R., Santos, R. M. R. C. & Santiago, A. M. S. (2014, jan./jun.) Gestão de carreiras: inovação e indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. *Extramuros Revista de Extensão da UNIVASF*. v. 2, n. 1, p. 114-133. Petrolina-PE. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://www.periodicos.univasf.edu.br/index.php/extramuros/issue/view/10/>.
- Lipp, M. E. N. & Guevara, A. J. H. (1994). Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. *Estudos de Psicologia*, 11(3), 43-49.
- Lipp, M. E. N. (2000). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda.
- Martins, A. R. (2012). *As rodas de conversa no Hiperdia*. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Gestão da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, São Sepé, RS, Brasil. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/67629>.
- Moura, A., & Lima, M. (2014). A reinvenção da roda: roda de conversa, um instrumento metológico possível. *Interfaces da Educação*, 5(15), p.24-35. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://periodicos.uems.br/novo/index.php/interfaces/article/view/4033/1948>.
- Severo, A. K. & Dimenstein, M. (2011). Processos de trabalho e gestão na estratégia de atenção psicossocial. *Psicologia & Sociedade*; 23(2): 340-349. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n2/a15v23n2>.
- Silva, J. P.; Jesus, P. & Fonseca, J. M. (2001, dez.). Turismo, economia solidária e inclusão social em Porto de Galinhas, PE. *Caderno Virtual de Turismo*. Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p.325-340. Recuperado em 15 maio, 2015, de <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php?journal=caderno&page=article&op=view&path%5B%5D=584&path%5B%5D=0>.
- Silveira, A. G. (2001). *Regime Jurídico Único: Lei n. 8112/90 - Jurisprudência e Anotações*. São Paulo: LTr Editora Ltda.
- Tavares, D. S. (2003). *O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: uma análise psicossocial do contexto de trabalho em um tribunal judiciário federal*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo. Faculdade de Saúde Pública. Departamento de Saúde Ambiental, São Paulo, SP, Brasil.