



**CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTA  
PRODUÇÃO INTELECTUAL POSSUI  
RESTRIÇÃO DE ACESSO**

**CAXIAS DO SUL  
2022**

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
MESTRADO PROFISSIONAL**

**SABRINA RUGERI**

**GESTÃO DE FATORES DE RISCO E DE PROTEÇÃO PSICOSSOCIAIS EM  
EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**CAXIAS DO SUL  
2022**

**SABRINA RUGERI**

**GESTÃO DE FATORES DE RISCO E DE PROTEÇÃO PSICOSSOCIAIS EM  
EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de Caxias do Sul como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Linha de Pesquisa: Riscos e Recursos Psicossociais em Contextos de Trabalho: Diagnóstico e Intervenção.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Magda Macedo Madalozzo.

**CAXIAS DO SUL  
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

R928g Rugeri, Sabrina

Gestão de fatores de risco e de proteção psicossociais em empresas de tecnologia da informação [recurso eletrônico] / Sabrina Rugeri. – 2022.  
Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2022.

Orientação: Magda Macedo Madalozzo.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Ambiente de trabalho - Aspectos psicológicos. 2. Bem-estar social. 3. Psicologia social. 4. Trabalho - Aspectos psicológicos. I. Madalozzo, Magda Macedo, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 331.4:159.9

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Carolina Machado Quadros - CRB 10/2236



FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE DE  
CAXIAS DO SUL



*“Gestão de fatores de risco e de proteção psicossociais em empresas de tecnologia da informação”*

Sabrina Rugeri

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pela Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado Profissional, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Psicologia. Linha de pesquisa: Riscos e recursos psicossociais em contextos de trabalho: diagnóstico e intervenção.

Caxias do Sul, 15 de dezembro de 2022.

Banca Examinadora:

*Participação por videoconferência*

Profa. Dra. Magda Macedo Madalozzo (Orientadora)  
Universidade de Caxias do Sul

*Participação por videoconferência*

Profa. Dra. Silvana Regina Ampessan Marcon  
Universidade de Caxias do Sul

*Participação por videoconferência*

Prof. Dr. Fabiano Larentis  
Universidade de Caxias do Sul

## AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho só foi possível pelo suporte, pela compreensão, pela colaboração e pelo incentivo de algumas pessoas que, ao longo de minha trajetória, se fizeram presentes de diferentes maneiras.

Às minhas filhas, Nathália e Júlia, e ao meu esposo, Rodrigo, que me apoiaram nesta trajetória, compreenderam minhas ausências e meus silêncios e incentivaram meus estudos.

À minha orientadora, Professora Magda Macedo Madalozzo, por me ter acolhido, orientado, tranquilizado e conversado comigo nos momentos de insegurança sobre qual caminho seguir na pesquisa e por confiar no tema escolhido. Teu apoio foi fundamental neste trabalho, obrigada!

Ao professor João Ignácio Pires Lucas, pela disponibilidade e pela ajuda na utilização do *software* Atlas.ti.

Àqueles que entrevistei, pela confiança em prestarem depoimentos e pela doação dos seus tempos.

Muito obrigado por possibilitarem essa experiência enriquecedora e gratificante, de fundamental importância para o meu crescimento como ser humano e profissional.

## RESUMO

O mundo firmado em processos tecnológicos está se movendo de forma exponencial, o que repercute na saúde integral dos trabalhadores nesse contexto de transformação digital. O presente estudo tem como objetivo analisar os processos de gestão de fatores de risco e de proteção psicossociais em empresas de Tecnologia da Informação a partir das percepções dos gestores da área de Gestão de Pessoas. A investigação está sustentada em dois pilares teóricos: Gestão de Pessoas em empresas de Tecnologia da Informação e Fatores Psicossociais no Trabalho (de risco e de proteção). A pesquisa caracteriza-se como de abordagem qualitativa, aplicada, transversal, exploratória e descritiva. A coleta de dados aconteceu por meio de entrevistas semiestruturadas no primeiro semestre de 2022, com gestores das áreas de Gestão de Pessoas de cinco empresas de Tecnologia da Informação localizadas na Serra Gaúcha. Os dados coletados foram analisados a partir da técnica de análise de conteúdo de Bardin e por meio da utilização de um *software* de análise qualitativa de pesquisa, o Atlas.ti. O estudo possibilitou identificar, a partir das percepções de gestores das áreas de Gestão de Pessoas de empresas de Tecnologia da Informação, os fatores psicossociais de riscos e de proteção presentes no ambiente de trabalho e suas formas de gerenciamento. Os dados coletados permitiram descrever e sistematizar os processos de gestão de fatores psicossociais no contexto pesquisado e foram úteis para reconhecer indicadores de maturidade na gestão de riscos e de proteção psicossociais em empresas de Tecnologia da Informação. A partir dos resultados foi proposto um Programa de Gestão de Fatores Psicossociais divididos em cinco etapas, o que permitirá instrumentalizar os gestores para a gestão estratégica de fatores psicossociais de riscos e de proteção. O estudo também destacou a capacidade de mobilização dos gestores para ampliar o suporte organizacional às equipes de trabalho durante a pandemia da COVID-19 quanto aos cuidados com a saúde integral de seus membros.

**Palavras-chave:** Fatores psicossociais de riscos e de proteção no trabalho. Tecnologia da Informação. Gestão de fatores psicossociais.

## ABSTRACT

The world based on technological processes is moving exponentially, which has an impact on the overall health of workers in this context of digital transformation. This study aims to analyze the management processes of psychosocial risk and protective factors in Information Technology companies from the perceptions of managers in the People Management area. The investigation is based on two theoretical pillars: People Management in Information Technology companies and Psychosocial Factors at Work (risk and protection). The research has a qualitative, applied, transversal, exploratory, and descriptive approach. Data collection took place through semi-structured interviews in the first half of 2022, with managers from the People Management areas of five Information Technology companies located in Serra Gaúcha. The collected data were analyzed using Bardin's content analysis technique and qualitative research analysis software, Atlas. ti. The study made it possible to identify, based on the perceptions of managers in the People Management areas of Information Technology companies, the psychosocial risk and protection factors present in the work environment and their forms of management. The collected data made it possible to describe and systematize the management processes of psychosocial factors in the researched context and were useful to recognize indicators of maturity in the management of psychosocial risks and protection in Information Technology companies. Based on the results, a Psychosocial Factors Management Program divided into five stages was proposed, which will allow managers to be equipped for the strategic management of psychosocial risk and protection factors. The study also highlighted the mobilization capacity of managers to expand organizational support to work teams during the COVID-19 pandemic regarding the critical health care of its members.

**Keywords:** Psychosocial risk and protective factors at work. Information Technology. Management of psychosocial factors.