



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

**CAXIAS DO
SUL
2023**



**OS FATORES PSICOSSOCIAIS DE PROTEÇÃO NO TRABALHO DO *BUSINESS*
PARTNER DE GESTÃO DE PESSOAS**

Janaína Bresolin Maciel

Caxias do Sul, 2023

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO PROFISSIONAL

**OS FATORES PSICOSSOCIAIS DE PROTEÇÃO NO TRABALHO DO *BUSINESS*
PARTNER DE GESTÃO DE PESSOAS**

Trabalho de conclusão de Mestrado Profissional apresentando como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia realizado sob a orientação da Profa. Dra. Silvana Regina Ampessan Marcon.

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

Janaina Bresolin Maciel

Caxias do Sul, 2023

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

M152f Maciel, Janaína Bresolin

Os fatores psicossociais de proteção no trabalho do *Business Partner* de gestão de pessoas [recurso eletrônico] / Janaína Bresolin Maciel. – 2023.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2023.

Orientação: Silvana Regina Ampessan Marcon.

Modo de acesso: World Wide Web

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

1. Comportamento organizacional. 2. Psicologia aplicada - Administração. 3. Recursos humanos. 4. Consultores de negócios. 5. Ambiente de trabalho - Aspectos psicológicos. I. Marcon, Silvana Regina Ampessan, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 005.32

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Márcia Servi Gonçalves - CRB 10/1500



“OS FATORES PSICOSSOCIAIS DE PROTEÇÃO NO TRABALHO DO BUSINESS PARTNER DE GESTÃO DE PESSOAS”

Janaína Bresolin Maciel

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, 12 de julho de 2023.

Banca Examinadora:

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

Profa. Dra. Magda Macedo Madalozzo
Universidade de Caxias do Sul

Participação por videoconferência

Profa. Dra. Patrícia Martins Fagundes Cabral
Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Este trabalho é dedicado a todos os profissionais *Business Partners* de Gestão de Pessoas que precisam, diariamente, se adaptar a diferentes condições no mundo do trabalho. O ponto de vista desses profissionais é essencial para uma melhor compreensão do seu ambiente de trabalho e para destacar a importância desses na vida das organizações.

AGRADECIMENTOS

A realização desse trabalho só foi possível com o suporte, compreensão, colaboração, incentivo e engajamento de muitas pessoas, que, ao longo de minha trajetória, se fizeram presente das mais diferentes maneiras.

Aos meus pais que sempre me incentivaram a estudar e que investiram em minha educação como uma herança que me permitiu estar aqui neste momento. Minha motivação para seguir estudando está alicerçada nos ensinamentos deles, e o mestrado faz parte dessa construção.

Em especial minha orientadora que acreditou que era possível, por me ajudar em toda minha caminhada como mestranda, me incentivado e me fazendo acreditar que eu era capaz de realizar esta pesquisa. Pelas conversas, questionamentos e pelos estímulos, trazendo reflexões para que pudesse ser cada dia melhor. Às dicas de pesquisa, sugestões e apontamentos assertivos na escrita. Sua capacidade de continência e acolhimento foram essenciais para meu desenvolvimento enquanto mestranda e profissional.

As profissionais *Business Partners* de Gestão de Pessoas, que aceitaram e participaram desta pesquisa. Todas se mostraram disponíveis e falantes, dividindo percepções e vivências. Foi por meio dessa abertura que este trabalho atingiu a riqueza de resultados que será apresentado.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Mestrado Profissional da UCS, que sempre estiveram disponíveis para orientações e trocas de experiência. Aos colegas da turma de mestrado que dividiram anseios, temores e dúvidas, tornando minha experiência enquanto aluna e colega melhor. Embora, o desejo fosse ter convivido mais presencialmente com professores e colegas, que foi impedido pela pandemia.

Minha imensa gratidão a todos que fizeram parte dessa trajetória. Fica aqui o meu registro cheio de afeto e emoção. Saibam que essa construção só foi possível por encontrar pessoas tão dispostas e colaborativas em meu caminho.

SUMÁRIO

RESUMO	9
ABSTRACT	10
1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Objetivos	144
1.1.1 Objetivo geral	144
1.1.2 Objetivos específicos.....	144
2 REVISÃO DA LITERATURA	155
2.1 Os fatores psicossociais.....	155
2.2 Fatores psicossociais de proteção	211
2.3 Contexto de trabalho	277
2.4 Gestão estratégica de pessoas.....	322
2.5 O Business Partner de Gestão de Pessoas.....	344
3 MÉTODO	388
3.1 Delineamento.....	388
3.2 Participantes.....	399
3.3 Instrumentos.....	399
3.4 Procedimento.....	399
3.5 Cuidados éticos.....	40
3.6 Análise dos dados	411
4 RESULTADOS.....	433
4.1 Categoria fatores psicossociais	455
4.1.1 Subcategoria aspectos físicos	455
4.1.2 Subcategoria aspectos psicológicos.....	477
4.2 Categoria contexto de trabalho	522
4.2.1 Subcategoria organização do trabalho.....	533
4.2.2 Subcategoria condições de trabalho	555
4.2.3 Subcategoria relações socioprofissionais	577
4.3 Categoria gestão de pessoas	622
4.3.1 Subcategoria gestão estratégica de pessoas	633
4.3.2 Papel do Business Partner de Gestão de Pessoas	655
5 GUIA PARA PROMOÇÃO DE FATORES PSICOSSOCIAIS.....	766
5.1 Estrutura Funcional	788

5.1.1	Modelo organizacional	788
5.1.2	Papel e responsabilidades do Business Partner	799
5.2	Contexto de trabalho	80
5.3	Sustentação do papel	84
5.3.1	Reconhecimento e pertencimento.....	84
5.3.2	Cuidado ativo.....	866
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
	REFERÊNCIAS	91
	ANEXOS	94

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Categorias dos Fatores Psicossociais Classificados pela UGT	233
Tabela 2 - Análise do Contexto de Trabalho	288
Tabela 3 - Caracterização dos Participantes	433
Tabela 4 - Categorias e Subcategorias.....	444
Tabela 5 - Categoria Fatores Psicossociais	455
Tabela 6 - Ações para Promoção de um bom ambiente de trabalho	488
Tabela 7 - Categoria Contexto de Trabalho: Questões norteadoras	522
Tabela 8 - Ferramentas de Trabalho	544
Tabela 9 - Categoria Gestão de Pessoas: Questões norteadoras.....	633
Tabela 10 - Comparação dos fatores psicossociais de risco da UGT e fatores de proteção identificados nas entrevistas	811
Tabela 11 – Guia para promoção dos fatores psicossociais de proteção.....	78
Tabela 12 – Fatores Protetivos para Contexto de Trabalho do Business Partner.....	81
Tabela 13 – Ações de Reconhecimento e Pertencimentos	85
Tabela 14 - Ações de Cuidado e Suporte ao Profissional Business Partner.....	866

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário	94
Anexo 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	97

RESUMO

O ambiente organizacional e o contexto de trabalho dos profissionais de Gestão de Pessoas mudaram expressivamente nos últimos anos. Com isso, profissionais que atuam nas funções de *Business Partner* ou Consultor Interno, como esses cargos foram denominados nas grandes empresas, também foram impactados por fatores no ambiente laboral. Desta forma, o objetivo geral desta pesquisa consistiu em identificar os fatores psicossociais de proteção existentes no contexto de trabalho dos profissionais *Business Partners* de Gestão de Pessoas. Como objetivos específicos buscou-se caracterizar os fatores psicossociais de proteção no contexto de trabalho, caracterizar o contexto de trabalho dos profissionais *Business Partners* de Gestão de Pessoas, descrever o papel do *Business Partner* de Gestão de Pessoas e desenvolver um Guia com orientações promotoras de proteção psicossocial ao *Business Partner* de Gestão de Pessoas. Os temas que compuseram a Revisão da Literatura foram os fatores psicossociais de proteção, o contexto do trabalho, Gestão Estratégica de Pessoas e o *Business Partner* de Gestão de Pessoas. Esta pesquisa foi qualitativa e exploratória, em que os participantes foram profissionais na função de *Business Partner* selecionados pelo critério de senioridade na função, que atuassem há mais de 3 anos em empresas de grande porte do ramo da indústria que continham área de Consultoria Interna em sua estrutura. Os critérios definidos para a inclusão de participantes delimitaram uma quantidade restrita de profissionais que se disponibilizaram participar da pesquisa. Como instrumento desta pesquisa foi utilizado um roteiro de entrevista à priori e os dados obtidos foram analisados em seu conteúdo, a partir do referencial de Laville e Dionne (2007). Como resultado obtido das entrevistas com cinco profissionais que participaram da pesquisa, foi possível desenvolver um Guia com orientações de proteção psicossocial ao *Business Partner* de Gestão de Pessoas e assim contribuir para as áreas de Gestão de Pessoas das organizações no que se refere aos fatores psicossociais protetivos.

Palavras-chave: Fatores psicossociais de proteção, contexto de trabalho, Gestão de Pessoas, Business Partner.

ABSTRACT

The organizational environment and the work context of People Management professionals have changed significantly in recent years. As a result, professionals working as Business Partners or Internal Consultants, the name for such positions in large companies, were also impacted by factors in the work environment. Thus, the main objective of this research was to identify the psychosocial protective factors that exist in the work context of Professional People Management Business Partners. The specific objectives were to characterize the psychosocial protective factors in the work context, characterize the work context of Business Partners in People Management, describe the role of the Business Partner in People Management, and develop a Guide with guidelines to promote psychosocial protection for People Management Business Partners. The Literature Review included topics such as psychosocial protective factors, the work context, Strategic People Management, and the People Management Business Partner. This research was qualitative and exploratory and participants were professionals who were working as Business Partner. They were selected based on the following criteria: they were seniors with more than 3 years of work experience in large companies in the industry with an Internal Consulting area in its structure. The defined criteria delimited a restricted number of professionals who made themselves available to participate in the research. An a priori interview script was used as an instrument of this research, and the data obtained were analyzed in their content based on the framework of Laville and Dionne (2007). As a result, through the interviews with 05 professionals who participated in the research, it was possible to develop a Guide with guidelines promoting psychosocial protection to the Business Partner of People Management and thus contribute to the areas of People Management of organizations with protective psychosocial factors.

Keywords: Protective psychosocial factors, work context, People Management, Business Partner