

Revisão Sistemática da Literatura na avaliação do Desempenho no Contexto da Saúde Ocupacional

Mariane Marko, Fernando José Avancini Schenato, Sandro César Bortoluzzi, Sérgio Eduardo Gouvêa da Costa

Resumo: A necessidade de métodos de avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional, bem como a possibilidade de inserção de pesquisas científicas que tratam da saúde do trabalhador, motivaram a elaboração deste estudo. O presente artigo tem como objetivo realizar uma análise sistêmica da literatura sobre a avaliação do desempenho no contexto da saúde ocupacional. O método de intervenção utilizado para o desenvolvimento da pesquisa foi o Proknow-C, *Knowledge Development Process Constructivist*. Como resultado de pesquisa, foi possível identificar um portfólio bibliográfico de 16 artigos, além de evidenciar os periódicos, autores e palavras-chave mais relevantes por meio da revisão sistêmica da literatura. Além disso, evidenciou-se que a metodologia Proknow-C, mostrou relevante como ferramenta de intervenção no auxílio para a construção do conhecimento sobre o desempenho da saúde ocupacional.

Palavras chave: Avaliação de Desempenho, Saúde Ocupacional, Proknow-C, Revisão Sistemática.

Systematic review of literature in the evaluation of performance in the context of occupational health

Abstract: The need for evaluation performance methods in the context of health occupational, as well as the possibility of inserting scientific research dealing with workers' health, motivated the elaboration of such study. This article focus on performing a systemic analysis of the literature on performance evaluation in the context of occupational health. The intervention method used for the research development was Proknow-C, *Knowledge Development Process Constructivist*. As a result of such research, it was possible to identify a bibliographic portfolio of 16 articles, as well as highlighting the most relevant journals, authors and keywords through the systemic literature review. In addition, it was evidenced that the Proknow-C methodology proved relevant as an intervention tool to aid in the construction of knowledge about occupational health performance.

Key-words: Performance Evaluation, Occupational Health, Proknow-C, Systemic Review

1 Introdução

1.1 Contextualização e Problema de Pesquisa

A avaliação de desempenho, tem se revelado um assunto que tem crescido demasiadamente na literatura científica atual (DIENSTMANN et al., 2014), motivada sobretudo, pela necessidade e exigência de que as organizações alcancem melhorias do desempenho e, neste contexto, inclui-se a saúde do trabalhador.

Dada à relevância do tema de pesquisa, salienta-se que a avaliação de desempenho é um excelente instrumento por meio do qual pode-se identificar problemas de supervisão e gerência, de integração das pessoas a organização, de adequação da pessoa ao cargo, de

localização de possíveis dissonâncias ou carências de treinamento e, conseqüentemente, estabelecer os meios e programas para eliminar tais problemas. Ou seja, a avaliação de desempenho se constitui num importante meio de resolver problemas e melhorar a qualidade do trabalho e a qualidade de vida dentro das organizações (CHIAVENATO, 1999).

Para desenvolver a pesquisa por meio de um processo metodológico coerente e estruturado que auxilie o pesquisador na busca de um portfólio bibliográfico consistente e de confiabilidade na esfera científica, será utilizada a metodologia Proknow-C, Knowledge Development Process Constructivist (ENSSLIN; LACERDA; TASCAS, 2010). Optou-se por esta metodologia devido a estruturação e sistematização do objeto de estudo para a construção do conhecimento, cuja finalidade é direcionar o pesquisador (VILELA, 2012).

Para esse estudo, utiliza-se de dois eixos principais de pesquisa, (a) “avaliação de desempenho” e (b) “saúde ocupacional”. Como ponto de partida para a análise aprofundada das lentes propostas por Ensslin, Lacerda e Tasca (2010): a) abordagem, b) singularidade, c) limites de conhecimento do decisor, d) mensuração, e) integração e f) gestão, o autor necessita filiar-se a um ponto de vista do mundo.

É fato que somente após uma revisão de literatura que o pesquisador terá condições de desenvolver um entendimento científico que reflita uma posição a respeito do tema e saberá avaliar a relevância do trabalho proposto, evitando-se o risco de estar “reinventando a roda” (MACEDO, 1994 apud AFONSO et al., 2011) ou de estar indicando uma solução para um problema já resolvido, ou que já apresente melhores soluções na literatura (AFONSO et al., 2011).

A vastidão de conteúdo científico disponível para consulta pode motivar o pesquisador, entretanto representa uma dificuldade diante da limitação de assimilação da informação; é necessário selecionar exclusivamente parte do conteúdo disponível para construir conhecimento sobre o tema de pesquisa. Esse “arsenal de informação” leva o pesquisador a refletir e pensar maneiras de extrair, dessa grande massa de informação disponível, o conhecimento necessário (PENTEADO, 2005).

Considerando-se o exposto acima, surge o questionamento de pesquisa: qual a relevância de construir conhecimento sobre o tema avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional por meio de uma revisão sistemática da literatura?

O objetivo geral desse estudo é realizar uma Revisão Sistemática da Literatura sobre a temática de avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional.

Para alcançar o objetivo geral tem-se como objetivos específicos: (i) Selecionar um portfólio bibliográfico sobre o tema avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional; (ii) Realizar uma análise sistêmica do portfólio bibliográfico evidenciando os artigos, periódicos, autores e palavras-chave de maior relevância sobre o tema; e (iii) Realizar uma análise bibliométrica, analisando os artigos do portfólio bibliográfico segundo as lentes de abordagem, singularidade, processo de identificação, mensuração, integração e gestão.

Tem-se como justificativa a elaboração desta pesquisa, pela crescente necessidade de métodos de avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional, assim como a inserção de pesquisas científicas direcionadas a saúde do trabalhador (NEVES; VÉLEZ BENITO, 2004; CASTRO, OLIVEIRA, 2017; MORAES; IGUTI; MORAES, 2013). O trabalho tem em vista proporcionar suporte inicial bibliográfico para futuras pesquisas com este tema.

O processo de seleção de portfólio bibliográfico *ProKnow-C*, tem-se revelado ferramenta eficaz na seleção de informação, auxiliando o pesquisador a seguir uma metodologia com rigor científico. O processo busca, entre seus objetivos, gerar informação relevante diminuindo a seleção de conteúdo, de forma aleatória ou parcial. Entretanto, é imprescindível considerar que o pesquisador é parte assaz importante deste processo, podendo, em algumas etapas da metodologia, influenciar nos resultados obtidos por meio de sua subjetividade. Tal subjetividade, porém, não torna menos válida a aplicação da metodologia, porquanto esta segue etapas minuciosas e as decisões tomadas são justificadas pelos pesquisadores.

A produção científica tem crescido demasiadamente nos últimos tempos e sinaliza que vai continuar crescendo. O pesquisador, do mesmo modo que possui maior volume informativo ao seu dispor, não tem condições de aproveitar toda a informação disponível, sendo necessário selecionar pelo conteúdo o que vai ser empregado em sua pesquisa. A dificuldade de formar juízo crítico de seleção e de seguir um processo austero na busca por informação relevante destacam a importância de se fazer uso de uma metodologia adequada na seleção de referencial bibliográfico para uma pesquisa científica (AFONSO et al., 2011).

O presente estudo estrutura-se em cinco seções, conforme segue: introdução, metodologia utilizada para obter os resultados, apresentação dos resultados (análise da revisão sistemática da literatura), conclusões da pesquisa com sugestões para estudos futuros seguida das referências bibliográficas.

2. Enquadramento Metodológico

Quanto a abordagem da pesquisa como um todo se classifica como qualitativa-quantitativa. Segundo Fonseca (2002) a pesquisa qualitativa tem o intuito de produzir informações aprofundadas e a pesquisa quantitativa recorre a linguagem matemática para descrever as causas dos fenômenos e as relações entre variáveis existentes no estudo.

Quanto à abordagem do problema, pode ser classificada como qualitativa, devido à estrutura de coleta de dados secundários (livros artigos, teses, dissertações (OLIVEIRA, 2010). A pesquisa qualitativa geralmente se dá em um ambiente natural, onde se encontram os indivíduos envolvidos no estudo, a fim de obter um conhecimento profundo do fenômeno estudado (ALVARENGA, 2010).

E sua análise quanto à permanência no portfólio bibliográfico, é quantitativa, no que se refere à análise bibliométrica do conjunto de artigos obtidos (AFONSO et al. 2011). Na investigação quantitativa tudo que pode ser mensurado em números, classificados e analisados. Portanto, utiliza-se de técnicas estatísticas (ALVARENGA, 2010).

Quanto à natureza do seu objetivo, caracteriza-se como exploratória e descritiva. Exploratória, pois de acordo com Gil (2010), procura fornecer maior familiaridade com o tema por meio da seleção e análise de artigos, e descritiva, pois descreve o processo para seleção e análise do portfólio bibliográfico.

2.2 Instrumento de intervenção para desenvolvimento da pesquisa

A seguir apresenta-se um breve esboço referente ao processo executado:

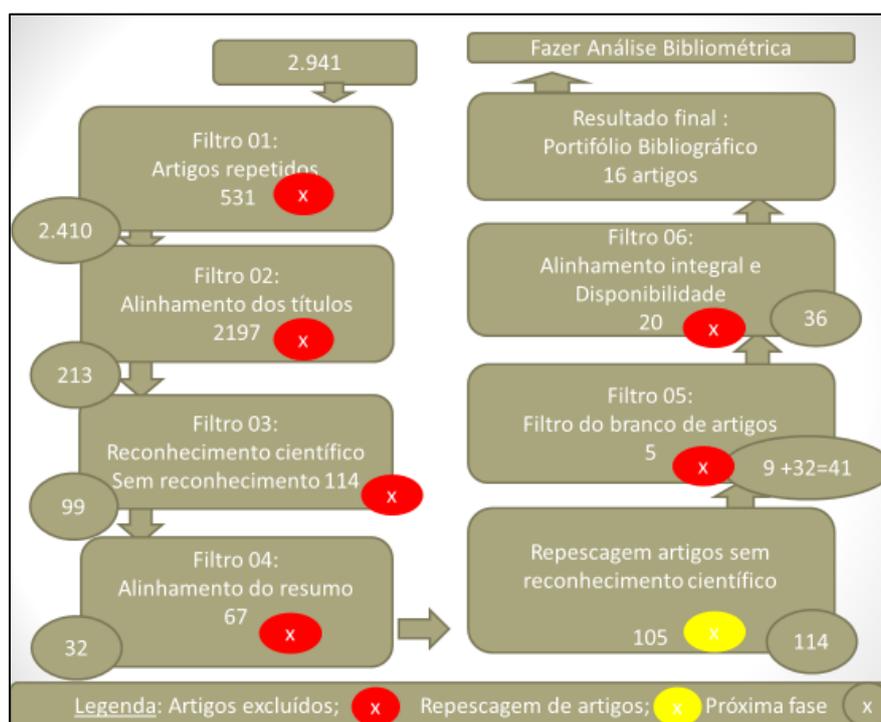


Figura 1 - dados gerais do processo

FONTE: Dados da pesquisa

O processo metodológico *Proknow-C, Knowledge Development Process-Constructivist* (ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010) empregado neste artigo, possibilita identificar um conjunto de artigos que formem um portfólio bibliográfico voltado ao tema avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional. Todo o processo incide com a utilização de etapas estruturadas, sendo elas: busca dos artigos nas bases de dados, alinhamento dos trabalhos com o tema da pesquisa, seleção pela relevância científica dos artigos e seus autores e análise sistêmica de literatura dos artigos selecionados.

Destaque-se que para a formação de um portfólio bibliográfico capaz de fornecer condições para a análise sistêmica, empregar-se-á o método de intervenção Proknow-C, por se tratar de uma metodologia confiável pela obtenção dos resultados de várias pesquisas já publicadas em periódicos, tais como: BORTOLUZZI et al., 2011a; BORTOLUZZI et al., 2011b; AFONSO et al., 2012; BACK et al., 2012; CHAVES et al., 2012; ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010; LACERDA et al., 2012; VILELA, 2012; DIENSTMANN et al., 2014. A metodologia Proknow-C, consiste em três

macros etapas, a saber: (a) seleção de um portfólio bibliográfico, (b) análise bibliométrica, (c) análise sistêmica (ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010).

2.2.1 Seleção das Palavras-chave

Para a realização da busca dos artigos nas bases de dados selecionadas, definiram-se os eixos de pesquisa e suas palavras-chave, as quais foram definidas segundo os dois eixos de pesquisa: (i) avaliação de desempenho organizacional e (ii) saúde ocupacional. Assim sendo, para o primeiro eixo de pesquisa, avaliação de desempenho foi definida as palavras-chave: medição de desempenho; avaliação de desempenho; medidas de desempenho. Para o segundo eixo de pesquisa, saúde ocupacional, foram definidas as palavras-chave: sofrimento; carga de trabalho; saúde mental; saúde do trabalhador; condições de trabalho.

Após estas definições, as palavras-chave foram transcritas para a língua inglesa, bem como as suas variações, seus sinônimos, as quais ficaram definidas respectivamente desta forma: (a) Eixo avaliação de desempenho organizacional: measurement, assesement, evaluation, performance, measures; (b) Eixo saúde ocupacional: suffering; work load; mental health; worker's health; working conditions, formando assim um total de vinte combinação.

2.2.2 Delimitações da pesquisa

A delimitação da pesquisa restringiu-se em duas bases de dados, *Web of Science* e *Scopus*. A base *Scopus* é considerada a mais abrangente base de dados sobre literatura revisada por pares e a *Web of Science* é uma base multidisciplinar que indexa uma variedade de periódicos revisados por pares em diversas áreas do conhecimento (DRESCH, et al., 2019).

A segunda ressalva corresponde ao período de publicação dos trabalhos, no qual houve um corte temporal dos últimos 27 anos, de 1992 até 2019. A terceira ressalva deu-se em relação às opções de pesquisas nas bases de dados utilizadas, sendo restrita a opção de pesquisa pelo título, no resumo e nas palavras-chave das publicações. Já a quarta restrição deve-se ao tipo de documento, limitando-se exclusivamente a artigos científicos.

2.2.3 Busca na base de dados

A partir das definições estabelecidas, iniciou-se o processo de busca pelo cruzamento de todas as palavras-chave dos dois diferentes eixos de pesquisa, utilizando-se a expressão booleana *and*, para a ligação dos termos. Já as palavras compostas foram pesquisadas entre aspas. No total, das 20 combinações distintas de palavras-chave utilizadas nas duas bases de dados selecionadas, obteve-se o resultado total de 2.941 artigos.

Após estas etapas, realizou-se o teste de aderência, cuja finalidade foi verificar a necessidade de inclusão de novas palavras-chaves, e conclui-se que não houve necessidade. O resultado de 2.941 artigos encontrados, deu-se pela construção e cruzamento de várias palavras-chaves, uma vez que quanto mais abrangentes as palavras-chaves, por sua vez maior será o retorno de artigos nas bases de pesquisa.

2.2.4 Verificação do reconhecimento científico das publicações

Em conformidade com a etapa proposta na metodologia Proknow-C, (ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010) realizou-se o reconhecimento científico dos artigos não duplicados e alinhados pela leitura dos títulos. Esta etapa do processo tem por finalidade realizar a seleção dos artigos com maior reconhecimento científico (NAGAOKA et al., 2011) através da pesquisa do número de citações de cada publicação, utilizando-se o Google Acadêmico (<http://scholar.google.com.br/>). Assim sendo, foram encontrados 99 artigos não repetidos e títulos alinhados com reconhecimento científico.

2.2.5 Análise das publicações quanto à leitura do resumo

Com a finalidade de verificar o alinhamento do artigo com o tema objeto de pesquisa, realizou-se a leitura dos resumos dos artigos com reconhecimento científico. Nesta etapa, realizou-se a leitura de 99 resumos de artigos, sendo que destes, 32 artigos estavam alinhados com os objetivos de pesquisa de acordo com a percepção dos autores, e 67 artigos encontravam-se desalinhados com os objetivos da pesquisa.

Com a intenção de obter dados para futuras análises bibliométricas, e além disso auxiliar na reavaliação dos artigos, pela relevância dos autores, levantou-se quem são os autores destas 32 publicações, identificando-se aqueles com o maior número de participação e aqueles de menor participação. Portanto, concluiu-se que todos os autores possuem apenas um artigo neste portfólio de 32 publicações.

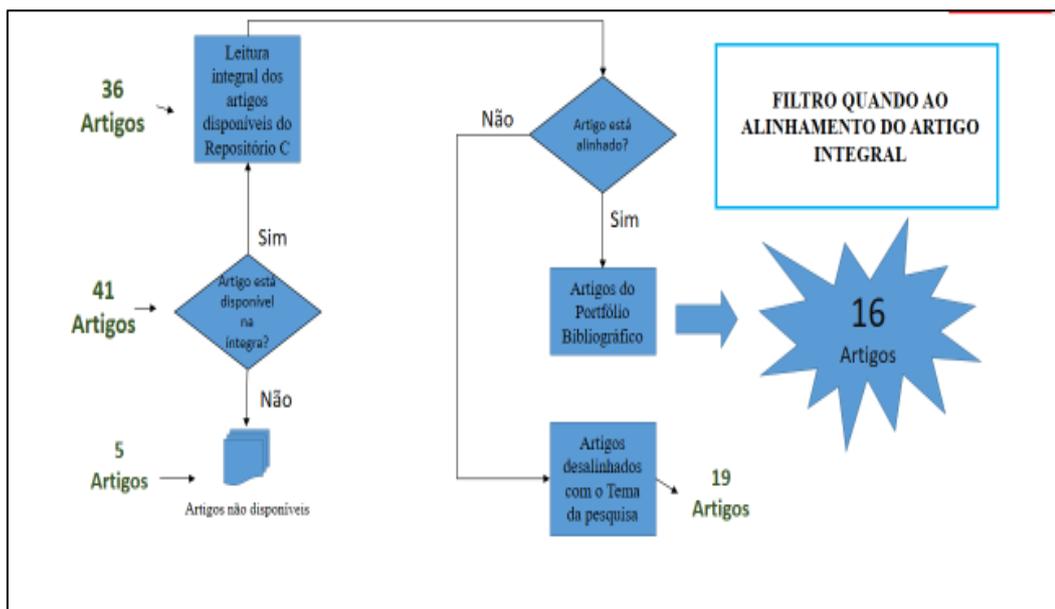


Figura 2 - leitura integral dos artigos

FONTE: Dados da pesquisa

Como última etapa para a formação do portfólio bibliográfico, realizou-se a leitura integral dos artigos (Figura 3) selecionados e disponíveis de forma gratuita na base de dados do portal CAPES.

Observa-se que dos 41 artigos selecionados, 5 não estavam disponíveis na íntegra, restando desta forma 36 artigos para a leitura integral. Concluída esta etapa, chegou-se a um total de 16 artigos alinhados com os objetivos da pesquisa, de acordo com a filiação teórica adotada pelos autores, os outros 19 artigos foram excluídos.

Na tabela 1, estão elencados os 16 artigos selecionados, contendo os seguintes dados: títulos, autores, periódicos e ano:

Nº	Títulos	Autores	Periódicos	Ano
1	Performance indicators for public mental healthcare: a systematic international inventory.	LAURIKS, Steve et al.	Bmc Public Health	2012
2	Empirical evaluation of the reformed assembly work at the Volvo Uddevalla plant: Psychosocial effects and performance aspects	ENGSTRÖM, T. et al.	International Journal of Industrial Ergonomics,	1995
3	Indicators and Measurement Tools for Health Systems Integration: A Knowledge Synthesis.	SUTER, Esther et al.	International Journal Of Integrated Care	2017
4	Relationship between job satisfaction and organisational performance.	BAKOTIĆ, D.	Economic Research-Ekonomska Istrazivanja	2016
5	Key steps for a mental health and addictions performance measurement framework for Canada.	SIROTICH, F. et al.	Healthcare Management Forum,	2019
6	Performance Measurement in Mental Health and Addictions Systems: A Scoping Review.	URBANOSKI, K.; INGLIS, D.	Journal of studies on alcohol and and Drugs, Supplement	2019
7	Effects of a Flexibility/Support Intervention on Work Performance: Evidence From the Work, Family, and Health Network.	BRAY, Jeremy W. et al.	American Journal Of Health Promotion,	2019
8	Strategies for Implementing Performance Measurement in Behavioural Health Care Organisations.	COLTON, D.	Journal of Health Management,	2007
9	Predicting counterproductive performance among temporary workers: A note.	POSTHUMA, R. A.; CAMPION, M. A.; VARGAS, A. L.	Industrial Relations,	2005
10	Performance and quality measurement in occupational health services: Current status and agenda for further research.	PRANSKY, G.; BENJAMIN, K.; DEMBE, A. E.	American Journal of Industrial Medicine,	2001
11	Complaints In Jobs With And Without Electronic Performance Monitoring.	SMITH, M. J. et al.	Employee Stress And Health	1992
12	Assessing performance enhancing tools: experiences with the open performance review and appraisal system (OPRAS) and expectations towards payment for performance (P4P) in the public health sector in Tanzania.	SONGSTAD, N. G. et al.	Globalization and Health,	2012
13	Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: Evidence from Northern Cyprus	KARATEPE, O. M.; ULUDAG, O.	International Journal of Tourism Research,	2008
14	Multiple attribute decision model to compare the firms' occupational health and safety management perspectives.	İNAN, U. H.; GÜL, S.; YILMAZ, H. A	Safety Science,	2017

15	Discrepancies between desired and perceived measures of performance of IS professionals: Views of the IS professionals themselves and the users.	BOYD, Michael et al.	Information & Management	2007
16	The effects of job characteristics and working conditions on job performance.	KAHYA, Emin.	International Journal Of Industrial Ergonomics	2007

Tabela 1 - Portfólio bibliográfico em avaliação de desempenho no contexto da saúde ocupacional

FONTE: Dados da pesquisa

Com a elaboração do portfólio bibliográfico dos artigos (Tabela 1), foi possível apresentar algumas análises com o caráter quantitativo, eliminando-se a subjetividade da pesquisa, a qual é imprescindível na presente etapa.

3. Resultados

3.1. Análise Bibliométrica

Para a análise bibliométrica, são analisados: a importância dos periódicos, o reconhecimento científico dos artigos, o grau de importância dos autores e palavras-chave mais empregadas.

Como resultado da análise do grau de relevância dos periódicos dos artigos do portfólio bibliográfico, (Figura 3) somente um periódico obteve destaque na pesquisa, apresentando duas ocorrências: *International Journal of Industrial Ergonomics*.

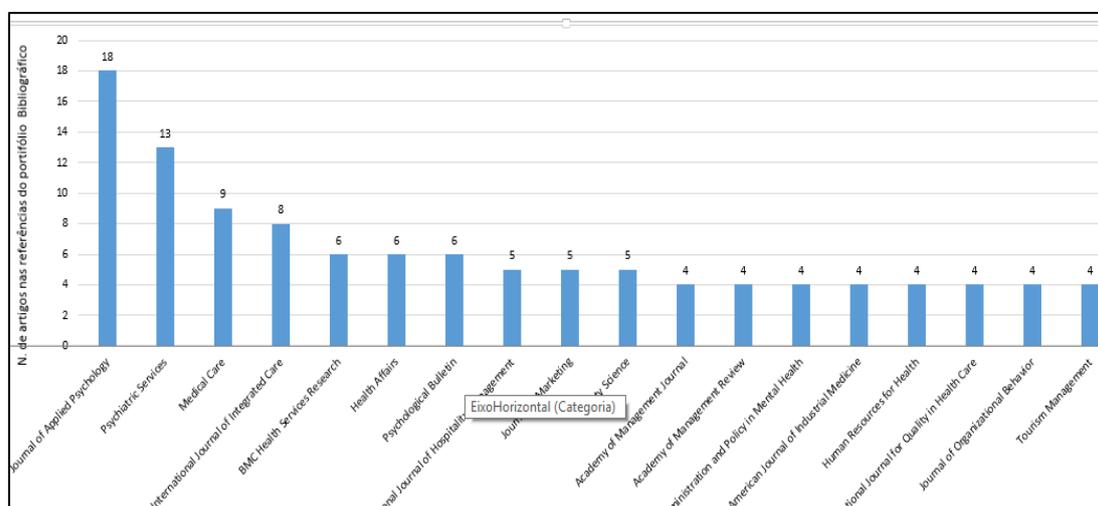


Figura 3 - Relevância dos periódicos nas referências dos artigos

FONTE: Dados da pesquisa

Desta forma, percebe-se que a maioria dos periódicos não possui destaque na quantidade de referências, tanto no portfólio bibliográfico quanto nas referências do portfólio bibliográfico, permanecendo em evidência o periódico *International Journal of Operations psychdobi e psychiatric services* com destaque somente nas referências do portfólio bibliográfico.

Para a análise do grau de relevância dos autores, (Figura 4) nenhum deles se destaca nesse quesito do portfólio bibliográfico. Já na verificação do número de artigos do autor nas referências do portfólio bibliográfico, KARATEPE, O. M.; ULUDAG, O, e SMITH, M. J. et al., apresentam quatro publicações, ou seja, apresentam uma tendência de estudos mais relevante no tema da presente pesquisa.

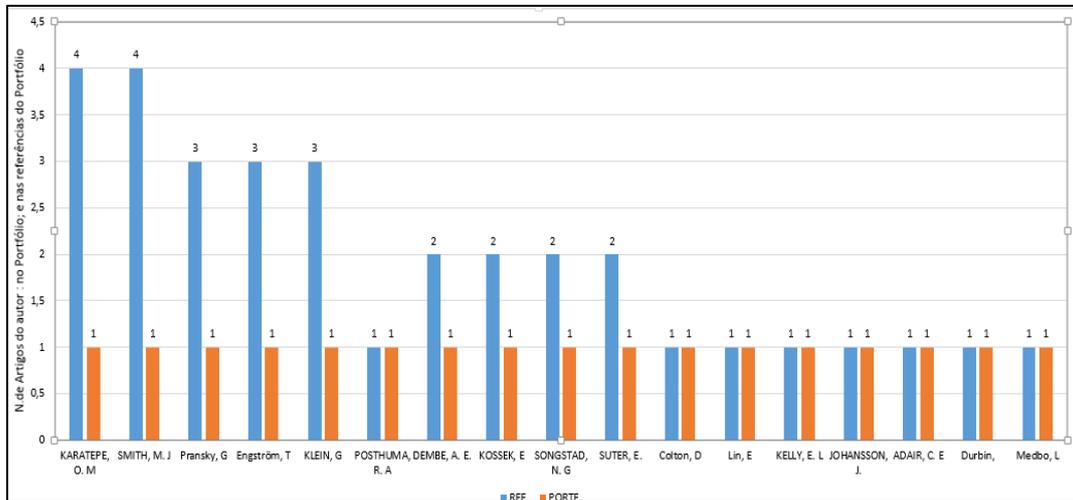


Figura 4 - Grau de relevância dos autores

FONTE: Dados da pesquisa

Quanto à análise das palavras-chave mais utilizadas, constatou-se um número maior de palavras relativas ao primeiro eixo de pesquisa que corresponde à avaliação de desempenho organizacional e menos incidências de palavras relacionadas ao segundo eixo, saúde ocupacional. Dentre as palavras-chave mais utilizadas, no primeiro eixo destaca: *“performance, measures”*, e no segundo eixo: *working conditions*.

3.2 Análise Sistêmica

A análise sistêmica tem por objetivo identificar as lacunas na literatura sobre determinado tema (BORTOLUZZI et al., 2011a), tendo em vista que para tal, é necessário que os autores especifiquem o seu ponto de vista de mundo (filiação teórica) (ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010).

A análise sistêmica utilizou-se das seis lentes da Metodologia *Proknow-C*, sendo elas: a) abordagem; b) singularidade; c) processo para identificar; d) mensuração; e) integração; f) gestão. Estando alinhadas com a filiação teórica adotada pelos autores, além de identificar os pontos fortes (destaques) e as oportunidades (lacunas) de conhecimento presente nos artigos analisados (ENSSLIN; LACERDA; TASCA, 2010).

a) Lente de abordagem: No que se refere à lente da abordagem, grande parte dos artigos, 9 dos 16 que compõem o portfólio, reconhecem que o modelo de avaliação de desempenho foi construído em um contexto e aplicado em outro. Cinco artigos foram construído em um ambiente e não foi aplicado. Assim, verifica-se que do total dos 16 artigos analisados, apenas um artigo reconhece que o modelo proposto foi construído e aplicado no mesmo contexto

(ambiente que lhe deu origem) e um artigo foi construído em um ambiente, adaptado e aplicado em outro;

b) Lente da singularidade: Quanto aos atores, nove artigos, não identificam o decisor em nenhum momento no trabalho. Portanto, seis artigos identificam o decisor, mas não o tem em conta para a construção integral do modelo. E, um artigo que não identifica o decisor no trabalho;

c) Lente de identificação: Quanto à identificação dos critérios, 13 artigos não levam em conta em nenhuma hipótese os valores do decisor. No entanto, dois deles utilizam o processo para identificar os objetivos parcialmente alicerçado nos valores do decisor e um deles está integralmente alicerçado;

d) Lente de Mensuração: No critério da mensuração, 11 dos 16 artigos não realizam a mensuração, entretanto cinco realizam por meio de ferramentas já consolidadas;

e) Lente de Integração: No que se refere à análise da lente integração, dos 16 artigos estudados, 8 artigos realizam e oito não realizam qualquer forma de integração dos critérios;

f) Lente da Gestão: A lente da gestão possibilita identificar que 13 dos 16 artigos não possibilitam diagnosticar a situação atual do contexto estudado, mesmo não havendo integração dos critérios de mensuração. Por sua vez, três artigos permitem conhecer os pontos fortes e os pontos fracos do atual momento do contexto estudado.

4. Conclusões

A avaliação de desempenho organizacional no contexto da saúde ocupacional parte da abordagem de gestão de pessoas. É necessário a ampliação e aprofundamento do conhecimento deste tema ainda tão pouco explorado.

O desafio que se coloca é como viabilizar a avaliação de desempenho para que seja de fato considerada como instrumento de gestão do trabalho, com o objetivo de melhorar a saúde do trabalhador. Estudos apontaram que a satisfação no trabalho determina o desempenho organizacional, em vez do desempenho organizacional determinar a satisfação no trabalho.

Por fim, o procedimento de análise bibliométrica apresentou-se como uma ferramenta relevante na compreensão e análise do contexto informacional da área de pesquisa, permitindo visualizar, de forma objetiva, as características de produção científica no que concerne ao tema.

5. Referências

AFONSO, M. H. F.; SOUZA, J. V. de; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? aplicação do processo PROKNOW-C na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. **Revista de Gestão Social e Ambiental. RGSA**, São Paulo, v. 5, n. 2, p.47-62, mai./ago. 2011.

BAKOTIĆ, D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. **Economic Research-Ekonomska Istrazivanja**, [s. l.], v. 29, n. 1, p. 118–130, 2016.

BORTOLUZZI, S. C.; ENSSLIN, S.R.; ENSSLIN, L.; VALMORBIDA, S.M.I. Avaliação de desempenho em redes de pequenas e médias empresas: Estado da arte para as delimitações postas pelo pesquisador. **Estratégia & Negócios**, v. 4, n. 2, p. 202-222, jun/dez. 2011a.

BORTOLUZZI, S. C.; ENSSLIN, S. R.; LYRIO, M. V. L.; ENSSLIN, L. Avaliação de desempenho econômico-financeiro: Uma proposta de integração de indicadores contábeis tradicionais por meio da metodologia multicritério de apoio à decisão construtivista (MCDA-C). **Revista Alcance**, v. 18, n. 02, p. 200 – 2018. Abr/jun. 2011b.

BRAY, J. W. et al. Effects of a Flexibility/Support Intervention on Work Performance: Evidence From the Work, Family, and Health Network. **American Journal Of Health Promotion**, 2455 TELLER, R. D; THOUSAND OAKS, C. A 91320 USA, v. 32, n. 4, p. 963–970, 2018. **drugs. Supplement**, [s. l.], p. 114-130, 2019.

CASTRO, M. M. De; OLIVEIRA, S. S. Avaliação do trabalho na Atenção Primária à Saúde do município do Rio de Janeiro: uma abordagem em saúde do trabalhador. **Saúde Debate**, Rio De Janeiro, v. 41, n. Especial, jun., 2017, p. 152-164.

CHIAVENATO I. **Gestão de Pessoas: o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Campus;1999.

COLTON, D. Strategies for Implementing Performance Measurement in Behavioural Health Care Organisations. **Journal of Health Management**, [s. l.], v. 9, n. 3, p. 301-316, 2007.

DRESCH, A. et al. **Metodologia Científica para Engenharia**. 1. Ed. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019;

DIENSTMANN, J. S.; LACERDA, R. T. O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Gestão da inovação e avaliação de desempenho: processo estruturado de revisão da literatura. **Revista Produção Online**, v.14, n. 01, p. 2-30, jan./mar., 2014.

ENGSTRÖM, T. Et al. Empirical evaluation of the reformed assembly work at the Volvo Uddevalla plant: Psychosocial effects and performance aspects. **International Journal of Industrial Ergonomics**, [s. L.], v. 16, n. 4-6, p. 293-308, 1995.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; LACERDA, R. T. O.; TASCA, J. E. **Proknow-C, Knowledge Development Process – Constructivist**. Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI. Brasil, 2010.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: [s.n.], 2010.

LAURIKS, S. Et al. Performance indicators for public mental healthcare: a systematic international inventory. **BMC Public Health**, 236 Grays Inn Rd, Floor 6, London Wc1x 8hl, England, v. 12, 2012.

MORAES, P. N. de; IGUTI, A. M. Avaliação do desempenho do trabalhador como forma peculiar de prescrição do trabalho: uma análise do PMAQ-AB. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 98, p. 416-426, jul./set., 2013.

NEVES, F. B. De Souza; VÉLEZ BENITO, G. A. Refletindo sobre avaliação de desempenho do enfermeiro no contexto do sistema único de saúde. **Rev Bras Enferm**, Brasília (DF) 2004 jul-ago; 57(4), p. 459-63.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. 3. ed. Petrópolis (RJ), 2010.

POSTHUMA, R. A.; CAMPION, M. A.; VARGAS, A. L. Predicting counterproductive performance among temporary workers: A note. **Industrial Relations**, [s. l.], v. 44, n. 3, p. 550-554, 2005.

PRANSKY, G.; BENJAMIN, K.; DEMBE, A. E. Performance and quality measurement in occupational health services: Current status and agenda for further research. **American Journal of Industrial Medicine**, [s. l.], v. 40, n. 3, p. 295-306, 2001.

SIROTICH, F. et al. Key steps for a mental health and addictions performance measurement framework for Canada. **Healthcare Management Forum**, [s. l.], v. 32, n. 2, p. 97-104, 2019.

SUTER, E. Et al. Indicators and Measurement Tools for Health Systems Integration: A Knowledge Synthesis. **International Journal Of Integrated Care**, 2n, 6 Osborne St, London, E1 6td, England, v. 17, 2017.

URBANOSKI, K.; INGLIS, D. Performance Measurement in Mental Health and Addictions Systems: A Scoping Review. **Journal of studies on alcohol and and Drugs, Supplement**, p. 114-130, 2019.

VILELA, L. O. Aplicação do Proknow-C para seleção de um portfólio bibliográfico e análise bibliométrica sobre avaliação de desempenho da gestão do conhecimento. **Revista Gestão Industrial**, Ponta Grossa, v. 08, n. 01, p.