

Área: Estratégia | **Tema:** Gestão Estratégica de Pessoas

**SUPORTE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO COMÉRCIO DE UMA
CIDADE DO SUL DO BRASIL**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT: PERCEPTION OF COLLABORATORS OF TRADE IN A SOUTH
BRAZIL CITY**

Ana Rita Padilha Marques, Sandra Leonara Obregon, Franciane Cougo Da Cruz, Daniela Fernandes De
Freitas e Dienifer Pauleski Della Justina

RESUMO

O suporte organizacional refere-se a características e condições de trabalho que influenciam nas emoções do trabalhador, as quais podem propiciar maior bem-estar, engajamento, qualidade de vida dos indivíduos e consequentemente, maior desenvolvimento da organização. Em razão disso, este estudo tem como objetivo verificar a percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional disponibilizado pelo comércio de uma cidade do Sul do Brasil. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, por meio de uma Survey com 235 respondentes, na qual foi utilizada a EPSO-R. A análise dos dados foi realizada mediante análises descritivas e padronização da escala. Os resultados indicaram que a percepção dos colaboradores em relação ao suporte organizacional é mediana. Sendo assim, sugere-se aos gestores do comércio realizar ações de suporte organizacional, para que a percepção de seus colaboradores aumente ainda mais e consequentemente eleve o comprometimento, desempenho e satisfação no trabalho.

Palavras-Chave: Suporte Organizacional; Comportamento Organizacional; Comércio

ABSTRACT

Organizational support refers to the conditions of work and influence in the emotions of the worker, but can also improve the quality, the quality of life of the individuals and, consequently, greater development of the organization. Accordingly, this study aims to verify the employees' perception regarding the organizational support to provide the commerce of a city in the South of Brazil. The research was carried out through a descriptive, quantitative, quantitative questionnaire, through a survey of 235 respondents, in which an EPSO-R was published. Data analysis was performed through descriptive analysis and standardization of the scale. The results indicate that the relation of the clients to the organizational support is medium. Therefore, it is suggested that managers be able to translate into organizational actions, so that their employees feel even more active and, consequently, more committed to performance and job satisfaction.

Keywords: : Organizational Support; Organizational behavior; Trade;

SUPORTE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO COMÉRCIO DE UMA CIDADE DO SUL DO BRASIL

INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, as constantes mudanças tecnológicas, políticas e econômicas, fizeram com que as estruturas organizacionais fossem gradativamente redesenhadas e com isso os indivíduos passaram a sofrer maiores pressões por resultados, podendo causar efeitos nocivos aos mesmos, como o aumento de acidentes de trabalho e/ou afastamento por motivo de saúde, como estresse, síndrome de *burnout*, depressão, entre outros.

Tendo em vista que os indivíduos passam grande parte de seu tempo no ambiente de trabalho e, alguns, mesmo fora dele, desempenham atividades relacionadas à profissão (WARR, 2007; PASCHOAL, TORRES e PORTO, 2010; SOBRINHO e PORTO, 2012), muitos estudos vem apontando sobre a importância do trabalho na vida das pessoas, exaltando-o como um dos elementos mais importantes da própria cultura humana, gerador de bens e riquezas, mas também de agravos à saúde (TAMAYO, 2004).

Tais estudos versam questões relativas à qualidade de vida no trabalho, bem-estar, felicidade, engajamento do trabalhador, oportunidades de controle e autonomia (KELLOWAY; GOTTLIEB; BARHAM, 1999), uso de habilidades profissionais (WILSON et al., 2004), relações sociais e suporte social (TOTTERDELL et al., 2004), clima social (SOBRINHO, 2008), percepção de justiça organizacional (WEISS; CROPANZANO, 1996) e suporte organizacional, a qual vem ganhando cada vez mais espaço na academia e no ambiente organizacional (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010), pois esse verifica as emoções sentidas pelo trabalhador e percebe como estas auxiliam ou prejudicam na saúde e no seu desenvolvimento (MÄKIKANGAS; KINNUNEM, 2003).

Sob essa ótica, averiguar como o colaborador percebe a organização em que trabalha para fornecer suporte físico e emocional aos mesmos é um fator importante a ser analisado, visto que as expectativas e crenças a respeito do reconhecimento e retribuição fornecidos pela organização estão associadas diretamente à percepção de suporte organizacional (FLEURY et al., 2017). A percepção de suporte organizacional refere-se às opiniões globais dos indivíduos sobre o quanto a organização valoriza suas contribuições e cuida do seu bem-estar como um todo e não do comportamento de agentes organizacionais específicos, como chefes e líderes (OLIVEIRA-CASTRO; BORGES-ANDRADE; PILATI, 1999).

Ainda, é possível afirmar que o suporte organizacional influencia no bem-estar no trabalho. Paschoal (2008) infere que as prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho induzem que o suporte organizacional e oportunidades que expressam os interesses individuais, são variáveis promissoras e importantes para a compreensão de experiências subjetivas positivas no trabalho. Versiani (2016) corrobora com a informação, confirmou em seu estudo que o bem-estar no trabalho possui relação com a percepção de suporte organizacional, indicando que os profissionais tendem a vivenciar o bem-estar no trabalho quando percebem suporte organizacional.

Em termos práticos, a verificação de que as condições organizacionais impactam diretamente sob os elementos do bem-estar, pode ajudar no planejamento de intervenções de muitas organizações. Por isso, a presente pesquisa tem como objetivo verificar a percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional disponibilizado pelo comércio de uma cidade do Sul do Brasil. Para tanto, será utilizada a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R), por meio da qual é possível avaliar o suporte organizacional fornecido em termos de recursos humanos, empregabilidade, estrutura organizacional entre outros, bem como também será possível contribuir com ações de suporte que auxiliem na promoção da saúde, bem-estar, qualidade de vida, que valorizam os funcionários e melhorem

as condições para o seu desenvolvimento, pois a interação entre o trabalhador e sua organização é essencial, necessitando haver uma relação de troca, em que ambos sintam-se satisfeitos.

2 SUPORTE ORGANIZACIONAL

Atualmente as organizações estão mais preocupadas em proporcionar melhores condições de trabalho aos seus colaboradores e visam oferecer um ambiente mais favorável (PADOVAN, 2005). E essas condições podem ser atendidas em termos de oferta de suporte organizacional, uma vez que este conceito relaciona-se às ações das organizações no sentido de desenvolver seus funcionários, prover recursos, garantir autonomia, visibilidade e reconhecimento (ASELAGE; EISENBERGER, 2003).

Nesse sentido, o suporte organizacional objetiva satisfazer às necessidades de apoio emocional, de autoestima, afiliação e aprovação, favorecendo os colaboradores e a própria organização, visto que há também um senso de obrigação dos colaboradores em cuidar da mesma, assim como ajudá-la a atingir seus objetivos (ANDRADE, 2010). Outros fatores importantes relacionados ao suporte organizacional tratam-se da necessidade de se ter um trabalho desafiador e uma carga de trabalho gerenciável, bem como as oportunidades de orientações de carreira (ALLEN et al., 2008).

De acordo com Paschoal, Torres e Porto (2010), o suporte organizacional refere-se a características e condições de trabalho que podem influenciar diretamente as emoções vivenciadas pelo trabalhador. Ele circunda uma ideia de retribuição organizacional, que pode favorecer as emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que está avançando em suas metas de vida.

No que tange as ações de suporte organizacional relacionadas à carga de trabalho, por exemplo, podem suscitar experiências afetivas durante o dia a dia organizacional. Já as ações organizacionais relacionadas à gestão do desempenho e ascensão profissional, por sua vez, estão associadas a práticas que podem favorecer a experiência de expressão e realização pessoal (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Sob a ótica de Eisenberger et al. (1986), o suporte organizacional refere-se às percepções do trabalhador acerca da qualidade do tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço despendidos em suas atividades diárias. Essas percepções baseiam-se na frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, retribuição material e social ao esforço dos seus recursos humanos. Assim, uma percepção favorável de suporte organizacional, fortaleceria a expectativa esforço-resultado e o envolvimento afetivo do empregado com a organização, resultando em maior esforço para atingir os objetivos organizacionais.

2.1 Percepção de Suporte Organizacional

O conceito Percepção de Suporte Organizacional (PSO) foi introduzido na década de 80 com o trabalho de Eisenberger et al. (1986) e constitui a ideia de que o empregado personifica a organização em que trabalha, pois tende a ver as ações dos agentes da organização como se fosse a própria. Ainda, a PSO pode ser entendida como as crenças pelas quais os colaboradores desenvolvem a respeito de como as organizações valorizam suas contribuições e cuidam do seu bem-estar (EISENBERGER et al., 1986).

Os autores Eisenberger et al. (1986) e Valentine, Greller e Richtermeyer (2006), sugerem que os valores éticos adotados pelas corporações também podem influenciar no modo como os empregados percebem o suporte fornecido. Da mesma forma, as atuações dos trabalhadores que ocupam posições de gerência ou de liderança, influenciam e são responsáveis pela percepção de suporte organizacional que os demais trabalhadores podem constituir.

Essas percepções baseiam-se conforme a frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, recompensas materiais e sociais, e no esforço despendido pelos empregados (OLIVEIRA-CASTRO; BORGES-ANDRADE; PILATI, 1999). Por isso, a PSO não é somente psicológica, mas também um processo social influenciado pelas informações que os funcionários adquirem do contexto ao qual estão inseridos (ZAGENCZYK, et al., 2011).

Sob a ótica de Jawahar e Hemmasi (2006), a PSO se desenvolve através das múltiplas situações de troca existentes entre o empregado e o empregador/empresa. De forma semelhante, Siqueira e Gomide Jr. (2014) reforçam ser necessário posicionar o empregado como receptor e a organização como doadora, definindo-se o papel de cada uma das partes como atores durante a troca social. Nesse contexto, as crenças de PSO são desenvolvidas porque o empregado coloca-se no papel de receptor de doações já feitas ou de provável receptor de futuras doações da organização. Além disso, os autores relatam que a percepção de que a organização oferece cuidados, reconhecimento e respeito a seus colaboradores, pode levá-los a satisfazer necessidades socioemocionais, visto que passam a se sentir integrantes da organização (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2008).

Do mesmo modo, a PSO está relacionada à avaliação dos colaboradores acerca de como organização irá reconhecer e premiar seus esforços, oferecer apoio às suas carências socioemocionais e ajudá-los em seus pedidos, e isso é muito importante, tendo em vista que os sinais de apoio indicam que se sentem valorizados pela mesma (ZAGENCZYK et al., 2011).

Nesta perspectiva, perceber o suporte organizacional constitui a base da relação de confiança entre colaboradores e organização, uma vez que esta irá perceber e recompensar pelos esforços extras realizados pelos indivíduos (EISENBERGER; FASOLO; DAVIS-LAMASTRO, 1990). Isso é corroborado por Oliveira-Castro, Borges-Andrade e Pilati (1999), os quais afirmam que o trabalhador só desenvolve percepções favoráveis do suporte organizacional, quando julga que as retribuições organizacionais são sinceras, bem-intencionadas e não manipulativas.

É importante ressaltar ainda, que Paschoal, Torres e Porto (2010), em seu estudo sobre felicidade no trabalho e as relações com suporte organizacional e suporte social, encontraram relações entre o suporte organizacional e social no trabalho e as dimensões de bem-estar. São elas: afetos positivos, negativos e realização, indicado que o suporte organizacional e as oportunidades que manifestam os interesses individuais consistem em aspectos importantes para o entendimento acerca de experiências pessoais positivas no trabalho. Nesse sentido, a PSO é uma temática muito importante, uma vez que também contribui para o bem-estar dos indivíduos em seu ambiente laboral (PASCHOAL, TORRES; PORTO, 2010).

No que tange a medidas relativas às escalas de PSO, essas tiveram seu uso ampliado em pesquisas nacionais, sendo empreendidas por autores como Abbad (1999), que utilizou em seu trabalho de tese parte do questionário citado por Abbad, Pilati e Borges-Andrade (1999), partindo da proposta teórica de Eisenberg et al. (1986), que integra conceitos como norma de reciprocidade, ideologia da troca e modelo motivacional de esforço-resultado. Com isso, obtiveram evidências de validade para um instrumento de medida da PSO, ao levantarem indicadores junto a uma amostra de trabalhadores brasileiros.

Em vista disso, foi desenvolvida por Abbad et al. (1999), a Escala de Percepção de Suporte organizacional (EPSO), elaborada para mensurar a percepção de suporte organizacional e composta por 50 itens agrupados em quatro dimensões: suporte material ao desempenho (17 itens, $\alpha = 0,91$); promoção, ascensão e salário (11 itens, $\alpha = 0,83$); carga de trabalho (9 itens, $\alpha = 0,80$); e gestão de desempenho (13 itens, $\alpha = 0,87$). Essa investigação mostrou bons indicadores para a mencionada medida, mas em virtude da necessidade constante de associar a avaliação de suporte a outras variáveis do contexto organizacional, Brandão (2009) propôs uma versão reduzida, com o objetivo de diminuir a fadiga dos respondentes,

mantendo os itens da medida original que alcançaram maiores cargas fatoriais. Ainda, versões mais enxutas tendem a otimizar a confiabilidade das informações prestadas por serem menos cansativas para os indivíduos (PUENTE- PALACIOS; PEIXOTO, 2015).

3 METODOLOGIA

Quanto à classificação da pesquisa, esta é considerada descritiva, de abordagem quantitativa por meio de levantamento (*survey*). Já quanto a população do estudo, é composta pelos colaboradores do comércio de uma cidade do Rio Grande do Sul.

A cidade pesquisada possui uma área territorial de 2.251,040 km² e população total de 22.281 habitantes (IBGE, 2015). Assim, para este estudo, considerou-se a definição de Hair et al. (2009) a respeito do tamanho da amostra, o autor expõe que deve haver no mínimo cinco vezes mais observações do que o número de variáveis a serem analisadas, e o tamanho mais aceitável teria uma proporção de dez para um, por isso definiu-se uma amostra composta por 235 respondentes.

Tendo em vista que o local de coleta dos dados foi o comércio da cidade, a pesquisa foi aplicada aos colaboradores durante o expediente de trabalho, no período compreendido de segunda a sábado, em horários variados, sendo de manhã das 9h às 12h e à tarde, das 14h às 18h. Deste modo, a coleta de dados foi realizada durante os meses de julho, agosto e setembro de 2017.

Nesse sentido, ao garantir o sigilo das informações da pesquisa e explicar o objetivo da mesma, aplicou-se aos pesquisados o Protocolo de Pesquisa composto de duas partes: Parte I - Dados sociodemográficos e socioprofissionais; e Parte II - Escala de Percepção de Suporte organizacional (EPSO-R) de Puente-Palacios e Peixoto (2015). A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R), tem sua versão reduzida composta por 28 itens, os quais são agrupados em quatro dimensões, e mensurada por meio da escala do tipo *Likert* que varia de 1 - discordo totalmente a 5 concordo totalmente (PUENTE-PALACIOS e PEIXOTO, 2015).

Após a coleta de dados, os mesmos foram tabulados e organizados em uma planilha eletrônica, utilizando o programa *Oficce Excel*. Posteriormente, foram tabulados gerando um banco de dados, e em seguida sofreram análise quantitativa por meio dos programas *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* e *Statistical Analysis System (SAS)*.

A fim de verificar a confiabilidade do instrumento, aplicou-se o Alpha de *Cronbach*, que avalia o grau de consistência da escala inteira (HAIR JR. et al., 2005). De acordo com Field (2009), valores entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ representam índices aceitáveis, índices entre $0,8 \leq \alpha < 0,9$ são considerados bons e $\alpha > 0,9$ diz respeito a índices ótimos, pois quanto mais próximo o coeficiente for de 1, maior será a confiabilidade da escala. Contudo, índices $\alpha < 0,6$ indicam que a escala não é confiável.

Para estabelecer a relação entre o instrumento Suporte Organizacional de acordo com a resposta de cada indivíduo, utilizou-se da padronização das escalas, a qual converte os dados dispostos em escala ordinal em escala de razão de 0 a 100%, e são acordados nas três categorias: Baixa Média e Alta – Suporte Organizacional. Logo, a padronização ocorreu da seguinte forma: Alta, para média de 66,67% a 100%, Média, para média entre 33,33% e 66,67% e Baixa para média de 0 a 33,33% (LOPES, 2016, p. 18). Ressalta-se que o objetivo da padronização é realizar o esclarecimento do nível atingido de cada dimensão do modelo teórico utilizados no estudo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da Amostra

Participaram da pesquisa o total de 235 trabalhadores do comércio de uma cidade do Rio Grande do Sul. A maior concentração dos respondentes é do gênero feminino, com o total de 144 (61,28%), enquanto 91 (38,72%) são do gênero masculino. Esse resultado pode ser corroborado por Borges (2016), o qual indica que enquanto a indústria é fortemente ocupada por homens, as mulheres têm maior atuação no comércio e serviços (BORGES, 2016).

Quanto à faixa etária predominante, é de 18 a 30 anos, com 124 respondentes (52,77%), de 31 a 40 anos são 79 (33,62%), 41 a 50 anos são 23 (9,79%), 51 a 60 anos são 9 (3,82%) e acima de 61 anos não houve nenhum respondente, o que torna esse dado compreensível, visto que a população potencialmente ativa é aquela parcela da população considerada potencialmente produtiva entre 15 e 64 anos de idade (SEBRAE-RS, 2016).

Em relação ao estado civil, a maioria 128 (54,47%), é casada ou possuem união estável, 90 (38,3%) são solteiros e apenas 17 (7,23%) são divorciados, separados ou viúvos.

No que tange à escolaridade, 18 (7,66%) possuem o ensino fundamental completo ou incompleto, 103 (43,83%) possuem o ensino médio completo ou incompleto, a maioria com ensino superior completo ou incompleto 110 (46,81%), e somente 4 (1,70%) possuem pós-graduação completa ou incompleta. A maior incidência de colaboradores que possuem ensino superior (completo ou incompleto) e estão atuando no comércio, pode ser explicada pelo fato de que muitos diplomados acabam não conseguindo exercer a profissão a qual foram graduados, tendo que ir para outras áreas, como o comércio. Pode-se dizer ainda, que há indivíduos que encontram dificuldade de conseguir um bom cargo na sua área e há quem nem consiga exercer sua profissão, pois os cargos não existem na mesma proporção dos diplomas.

Exemplo disso é a área de administração, que em 2014 correspondia a 30% dos concluintes, e apesar da fatia expressiva, apenas 4,9% dos trabalhadores com graduação eram administradores de empresa. Outros 9,4% eram assistentes ou auxiliares administrativos, função que nem sempre exige formação na área (FAGUNDEZ, 2016). Além disso, razões como concorrência e a crise econômica, que levou o desemprego a 11,8% no terceiro trimestre de 2016 (IBGE, 2016), faz com que na maioria das vezes, o indivíduo acabe aceitando vagas que não condizem com sua formação acadêmica.

Questionados sobre a renda, os trabalhadores, em sua maioria 179 (76,17%), recebem de R\$1.000,01 até R\$3.000,00, condizendo com os dados do IBGE (2015), que demonstra que o salário médio mensal dos trabalhadores de Tupanciretã é de 2,5 salários mínimos. Posteriormente, 33 (14,04%) possuem renda de até R\$1.000,00, 23 (9,79%) recebem de R\$3.000,01 até R\$5.000,00 e nenhum dos pesquisados recebe mais de R\$5.000,01.

No que se refere ao tempo que trabalham na empresa, a maioria 107 (45,53%) tem de 1 até 5 anos de trabalho, menos de 1 ano são 64 (27,23%), de 5 a 10 anos são 47 (20,00%) e 17 (7,24%) são os que trabalham há mais de 10 anos na empresa. Diante disso, ressalta-se que uma das principais dificuldades encontradas no comércio é a falta de comprometimento por parte dos colaboradores. Embora seja alta a oferta de emprego pelo setor, muitos indivíduos sem afinidade com o comércio se candidatam às vagas, por vislumbrar a possibilidade de ganhos mais rápidos e de adquirir experiência profissional. Outro problema seria quanto ao número de candidatos jovens, a maioria, ainda sem futuro profissional definido, utiliza o comércio como uma oportunidade para as outras áreas, e isso pode explicar o alto índice de rotatividade dos colaboradores nesse setor (SEBRAE, 2016).

Cabe ressaltar, que evidências acerca da percepção de suporte organizacional podem influenciar resultados positivos para a empresa (SIQUEIRA e GOMIDE JR., 2004). Para esses autores, o compromisso da organização para com seus colaboradores reduz o absenteísmo e a

intenção de sair da empresa, aumentando ainda o desempenho, a satisfação no trabalho, o comprometimento afetivo e o comprometimento organizacional, sendo que este caracteriza a ligação do indivíduo à organização, reduzindo a probabilidade deste deixar a empresa (MEYER; ALLEN, 1991).

4.2 Avaliação da Confiabilidade da Escala EPSO-R

Uma maior utilização e aceitação do Alpha de Cronbach no meio acadêmico e técnico é fator determinante para sua adoção como ferramenta para estimação da confiabilidade (HORA et al., 2010). Deste modo, o Alpha de Cronbach obtido na escala de percepção de suporte organizacional, bem como o obtido em outros estudos, pode ser visualizado na Tabela 1.

Tabela 1- Alpha de Cronbach da Escala de Percepção de Suporte Organizacional

DIMENSÕES DA PSO	VARIÁVEIS	ALPHA MENSURADO (2017)	QUEIROGA (2009)	BRANDÃO (2009)	LUDWIG (2013)
Suporte Material ao Desempenho	7, 8, 9, 10, 11, 12	0,88	0,91	0,91	0,91
Promoção, Ascensão e Salário	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	0,86	0,83	0,85	0,79
Carga de Trabalho	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	0,75	0,86	0,85	0,82
Gestão de Desempenho	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	0,87	0,86	0,87	0,93
ALPHA DE CRONBACH - PSO = 0,86					

Fonte: Elaborada pelos autores

Com base na Tabela 1, verifica-se que a dimensão **Suporte Material ao Desempenho** obteve o maior Alpha de Cronbach da escala inteira, com α de 0,88 sendo considerado um índice bom e próximo ao encontrado nas pesquisas de Queiroga (2009), Brandão (2009) e Ludwig (2013), que obtiveram nessa dimensão α iguais a 0,91.

A dimensão **Promoção, Ascensão e Salário** obteve α de 0,86, representando um índice igualmente bom e semelhante ao obtido nas pesquisas de Queiroga (2009) e Brandão (2009), com α de 0,83 e 0,85 respectivamente, e obtendo valores maiores que o estudo de Ludwig (2013), valores esses iguais a α 0,79.

Já a dimensão **Carga de Trabalho** atingiu o menor índice, α de 0,75, a qual é considerada aceitável mesmo que com valores mais baixos comparados aos outros estudos.

Quanto à dimensão **Gestão de desempenho**, essa obteve α de 0,87, representando um índice bom e igual ao obtido na pesquisa de Brandão (2009), e ficando bem próximo ao estudo de Queiroga (2009), com α de 0,86.

Por fim, o Alpha de Cronbach total encontrado na escala de Percepção de Suporte Organizacional foi de 0,86, sendo este avaliado como um índice bom, conforme a definição de Field (2009). Referente ao Alpha de Cronbach total da escala ($\alpha = 0,86$), sua confiabilidade interna foi de um bom índice.

4.3 Percepção de Suporte Organizacional dos colaboradores do comércio

A fim de verificar a percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional disponibilizado pelo comércio de uma cidade do Sul do Brasil, analisaram-se as médias e os desvios padrão de cada dimensão, bem como a frequência das respostas. Para os autores Siqueira, Orengo e Peiró (2014), as médias entre 1 e 2,9 devem ser interpretadas como uma percepção inadequada de suporte organizacional, entre 3 e 3,9, como percepção mediana de

suporte, e acima de 4,0, como percepção adequada. Assim, deve-se considerar que quanto maior for o valor do escore médio obtido por esta escala, mais os respondentes percebem suporte organizacional (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2008).

Ao analisar a dimensão **Suporte Material ao Desempenho**, obtiveram-se resultados medianos (média= 3,69; desvio padrão= 1,05), evidenciando que os colaboradores da amostra investigada percebem moderadamente o fornecimento pela organização de quantidade e qualidade de materiais, equipamentos, ferramentas, móveis e outros elementos necessários ao trabalho para melhorar o seu desempenho. Dado esse que corrobora a maior frequência (107 respondentes), obtida no questionamento: “A organização em que trabalho fornece aos funcionários equipamentos, máquinas e materiais necessários ao desempenho eficaz de suas tarefas”.

Quanto ao questionamento: “Nesta organização, os ambientes de trabalho são adequados ao desempenho eficaz das atividades (salas limpas, bem iluminadas, ventiladas, com móveis apropriados)”, obteve a maior média da dimensão (média= 3,83; desvio padrão= 0,97), indo ao encontro do que defende Kennedy et al. (2009), o qual afirma que as organizações devem apoiar suas equipes disponibilizando recursos como informações, equipamentos e instalações, pois esse apoio afeta o modo como as equipes executam e atingem seus objetivos. Além disso, Clein, Toledo e Oliveira (2013), inferem que o investimento nas pessoas, incluindo a preocupação em relação às condições de trabalho, de segurança e higiene no ambiente que desenvolvem suas atividades, gera o sentimento de valorização para realizar um bom trabalho.

Em relação à dimensão **Promoção, Ascensão e Salário**, pode-se perceber de acordo com os valores obtidos (média= 3,03; desvio padrão= 1,18), que os colaboradores têm uma percepção mediana sob o fato da organização em que trabalham praticar ações de suporte voltado à progressão na carreira, oportunidades de promoção e ascensão funcional, retribuição financeira, benefícios e salários adequados.

Verificou-se ainda que o questionamento “Nesta organização, há muitas oportunidades de promoção e ascensão profissionais” obteve a menor média da amostra (média= 2,86; desvio padrão= 1,25), ou seja, possuem uma percepção inadequada. Isso indica que está faltando, por parte da organização, um suporte organizacional, pois de acordo com Wayne, Shore e Liden (1997), o crescimento de oportunidades é um sinal de que a organização reconhece e valoriza as contribuições dos funcionários, implicando de tal modo, em um suporte futuro.

Sendo assim, com a avaliação apresentada, os trabalhadores da amostra não demonstram certeza com relação às intenções da organização no sentido de apoiá-los e recompensá-los devidamente em relação ao seu trabalho e, conseqüentemente, têm dúvidas quanto retorno da organização com relação aos seus esforços. Sob a ótica de Clein, Toledo e Oliveira (2013), as empresas precisam contar com um programa de avaliação de desempenho e um plano de carreira com descrição de cargos e salários que possa trazer benefícios, por meio de melhores salários, aos colaboradores que se qualificam, e os que realizam seu trabalho com eficiência e qualidade. Desse modo, a implantação desse plano de carreira deve estar ligada a novas oportunidades de promoções ou salários melhores.

Quanto à dimensão **Carga de Trabalho**, obteve-se um resultado de percepção abaixo do ponto médio da escala (média = 2,69; desvio padrão = 1,16), que no caso dessa dimensão, quanto menor a carga de trabalho percebida, maior a sua percepção de suporte no dia-a-dia organizacional. Nesse sentido, infere-se que possivelmente as organizações estão trabalhando com carga de trabalho adequada, metas atingíveis e que as tarefas exigidas são gerenciáveis (ALLEN et al., 2008), o que é ótimo, pois para Ferreira e Freire (2001) até atividades consideradas mais simples, exigem esforço mental do colaborador.

Em contrapartida, destaca-se que a maior média da dimensão foi obtida no questionamento “Na organização em que trabalho, há cobrança e pressão excessiva para o alcance de metas” (média= 3,02; desvio padrão= 1,16), ou seja, um resultado levemente acima

da média, que mesmo não sendo significativa para preocupar-se, indica que é preciso melhorar no sentido de diminuir as exigências no que tange ao alcance de metas, para não levar a resultados negativos de falta de suporte neste aspecto.

A dimensão **Gestão de Desempenho** atingiu uma percepção mediana (média = 3,17; desvio padrão = 1,16), indicando que os colaboradores constantemente têm dúvidas quanto às práticas organizacionais de gerenciamento do desempenho do funcionário: valorização de novas propostas, conhecimento de dificuldades na execução eficaz das tarefas, desenvolvimento e capacitação de seus colaboradores por meio de treinamentos, reconhecimento pelo trabalho bem feito, e a não repreensão por possíveis falhas.

Ressalta-se que quando questionados se na organização o funcionário recebe todas as orientações e informações necessárias à execução eficaz de suas atividades (questão 31), foi levantado que a maioria (média = 3,48; desvio padrão = 1,12) possuem uma percepção mediana. Pode-se dizer que os colaboradores nem sempre recebem todas as informações necessárias para o desempenho eficaz de suas tarefas. Já a variável que obteve maior frequência de respondentes, demonstra que 88 colaboradores concordam que a empresa procura sanar as dificuldades encontradas por eles, para assim poder desempenhar com eficácia suas tarefas (Questão 29).

É importante destacar o questionamento: “Esta organização promove a capacitação de seus funcionários, oferecendo-lhes constantemente treinamentos segundo a área de atuação de cada um”, pois demonstra que a maioria (70 respondentes) não concorda que obtêm treinamentos ou cursos de capacitação. Esse quesito, capacitação e treinamentos precisa ser melhorado, pois de acordo com Clein, Toledo e Oliveira (2013) a qualificação do trabalhador pode servir como incentivo ao crescimento profissional, e uma empresa pode e deve oferecer cursos aos seus colaboradores, ou até mesmo subsidiar parcialmente os cursos que achar relevante para a tarefa e/ou negócio da empresa. Ademais, isso é um diferencial das organizações modernas, pois de acordo com Dutra (2009), essas se preocupam cada vez mais em direcionar os investimentos no desenvolvimento humano, de modo a agregar valor para as pessoas e para a empresa, o que confronta o resultado obtido nessa dimensão.

Nessa perspectiva, torna-se importante salientar que a qualificação do colaborador pode ser realizada por meio do treinamento e, visto que toda organização tem suas peculiaridades, essas não podem escolher entre treinar ou não seus colaboradores, devem treiná-los sim, uma vez que os indivíduos são admitidos com qualificações genéricas, e somente por meio da capacitação é possível aperfeiçoar as capacidades e as competências pessoais dos mesmos (LACOMBE, 2011). Ainda, a qualificação dos colaboradores faz com que a organização consiga melhorar sua produtividade e eficiência, e até mesmo obter maior lucratividade, pois ao capacitá-los, estarão promovendo benefícios para elas mesmas.

De maneira geral, infere-se que a percepção de suporte organizacional é vista pelos respondentes da amostra de forma mediana, demonstrando que os colaboradores valorizam moderadamente as contribuições e as ações de cuidado e bem-estar, propiciados pela organização em que trabalham. Assim, as organizações do comércio onde foi realizada a pesquisa, devem realizar ações para que a percepção do suporte aumente, visto que uma percepção de suporte em alto nível, de forte crença de cuidado da organização para com seus colaboradores, reduz a quantidade de faltas, intenção de sair da empresa, aumenta desempenho, satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho, comprometimento afetivo com a organização e com a equipe de trabalho e aumenta os comportamentos de cidadania organizacional (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Diante do exposto, são interpeladas algumas recomendações e intervenções positivas que as organizações poderão adotar, com medidas que alterem as situações de trabalho e seus recursos produtivos para que gere emoções e percepções positivas de suporte organizacional, tendo como ponto principal o capital humano, um dos ativos mais importantes das organizações

(LUDWIG, 2013). Essas recomendações estão dispostas segundo a percepção de alguns autores, o Quadro 1 expressa uma síntese de algumas ações:

Quadro 1- Síntese de ações para promover a percepção de suporte organizacional

AÇÕES ORGANIZACIONAIS PARA PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL	AUTORES
Fornecer quantidade e qualidade de materiais, equipamentos, máquinas, ferramentas e outros elementos necessários ao desempenho eficaz das tarefas.	Kennedy et al. (2009)
Apoiar suas equipes tornando disponíveis recursos, como informação, equipamentos e instalações, pois esse apoio afeta o modo como as equipes executam e atingem seus objetivos.	
Inserir programas de avaliação de desempenho e de plano de carreira, com descrição de cargos e salários, a fim de implementar novas oportunidades de promoções e melhores salários.	Clein, Toledo e Oliveira (2013)
Investir no indivíduo, incluindo a preocupação em relação às condições de trabalho adequadas de segurança e higiene no ambiente que desenvolvem suas atividades.	
Incentivar a qualificação do trabalhador como incentivo ao crescimento profissional.	
Promover a capacitação dos colaboradores.	Lacombe (2011)
Fomentar o crescimento de oportunidades.	Wayne et al. (1997)
Garantir um ambiente de trabalho saudável.	Tamayo e Tróccoli (2002)
Manter o colaborador comprometido.	Fernandes, Siqueira e Vieira (2014)
Propiciar um trabalho desafiador e uma carga de trabalho gerenciável.	Allen et al. (2008)

Fonte: Elaborado pelos autores

Espera-se que os gestores do comércio adotem algumas ações conforme suas necessidades para melhorar a percepção de suporte organizacional e, conseqüentemente, o desempenho de seus trabalhadores, contribuindo assim, com maior lucratividade para este setor.

4.4 Padronização da Escala de Percepção de Suporte Organizacional

Para complementar os resultados anteriores (subcapítulos 4.2 e 4.3), realizou-se a padronização da escala EPSO-R, já detalhadas anteriormente no método. Deste modo, os dados são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2- Padronização das dimensões da Escala de Percepção de Suporte Organizacional

DIMENSÕES DA EPSO-R	CLASSIFICAÇÃO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
SUPORTE MATERIAL AO DESEMPENHO	Alto	122	51,91%
	Médio	91	38,72%
	Baixo	22	9,36%
PROMOÇÃO, ASCENSÃO E SALÁRIO	Alto	50	21,28%
	Médio	134	57,02%
	Baixo	51	21,70%
CARGA DE TRABALHO	Alto	26	11,06%
	Médio	126	53,62%
	Baixo	83	35,32%
GESTÃO DE DESEMPENHO	Alto	68	28,94%
	Médio	122	51,91%
	Baixo	45	19,15%

Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na Tabela 2 é possível observar a padronização da escala EPSO-R, verifica-se que dos 235 colaboradores que atuam no comércio da cidade pesquisada, a maioria 51,91%, apresenta um nível alto de **Suporte Material ao Desempenho**. Para Abbad, Pilati e Borges-Andrade (1999), esse fator envolve aspectos relacionados à disponibilidade, adequação, suficiência e qualidade dos recursos materiais e financeiros fornecidos pela organização. Frente ao exposto, esse resultado refere-se à percepção do colaborador sobre os esforços organizacionais de modernização e dinamização dos processos de trabalho. Na mesma concepção, ressaltam que a organização se engaja quanto há processos de manutenção e disponibilização de recursos materiais e financeiros necessários à execução das tarefas.

Nesse sentido, foi favoravelmente percebido pela maioria dos respondentes, o fornecimento de equipamentos, máquinas e materiais necessários ao desempenho eficaz, equipamentos modernos de trabalho, materiais em quantidade suficiente e melhoras constantes nas condições físicas do local de trabalho, havendo assim, qualidade no suporte material ao desempenho oferecido aos colaboradores, resultado esse que se assemelha ao encontrado no estudo de Ludwing (2013).

Na dimensão **Promoção, Ascensão e Salário**, a maioria, 57,02% dos respondentes da amostra o percebem como médio, 21,28% o percebem como alto e 21,70% como baixo. A análise da padronização das escalas sugere uma percepção média desta dimensão, o que demonstra que os colaboradores podem considerar que seu trabalho aborda razoavelmente ações organizacionais referentes à retribuição financeira, oportunidades de promoção e ascensão funcional. O ideal é que as ações fossem percebidas como frequentes, pois quanto mais frequentes forem as ações, mais positiva é a avaliação do colaborador (TAMAYO, et al. 2000). Em suma, para os autores Paschoal, Torres e Porto (2010), e Warr (2007), em uma circunstância de maior instabilidade e competição entre os trabalhadores, as percepções sobre a qualidade do suporte recebido para promoção, ascensão e salários, podem diretamente influenciar a avaliação do colaborador sobre sua realização pessoal e as emoções experimentadas dia a dia na organização.

Quanto à dimensão **Carga de Trabalho**, 53,62% dos respondentes percebem o nível como médio, 11,06% o percebem como alto e 35,32% (83 colaboradores) como baixo. Sabe-se que o suporte organizacional refere-se a características e a condições de trabalho que podem influenciar diretamente as emoções vivenciadas pelo trabalhador, assim os colaboradores da amostra podem estar levemente descontentes (53,62%) com o excesso de atividades e/ou a má distribuição de tarefas, podendo provocar nos mesmos emoções negativas, como irritação, raiva e ansiedade. Deste modo, esse resultado deve ser cuidado pelos gestores, para que a carga de trabalho não se exceda e leve a insatisfação dos mesmos e a desenvolver esses sentimentos (PASCHOAL, TORRES e PORTO, 2010).

Relativo à dimensão **Gestão de Desempenho**, a maioria 51,91%, apresentam nível médio nessa variável, indicando que os colaboradores podem ter dúvidas quanto às práticas organizacionais de gerenciamento de desempenho. Estas, por sua vez, envolvem o estabelecimento de metas, a valorização de sugestões dos empregados, o conhecimento das dificuldades associadas à execução da tarefa e, a disponibilidade de informações e de orientação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve o objetivo de verificar a percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional disponibilizado pelo comércio de uma cidade do Sul do Brasil. Para tanto, realizou-se primeiramente o levantamento por meio da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R), a qual foi aplicado durante três meses a um total de 235 colaboradores.

Inicialmente procurou-se descrever o perfil sociodemográfico e socioprofissional dos colaboradores da amostra, sendo constituído, em sua maioria, pelo gênero feminino, com idade entre 18 a 30 anos e escolaridade de ensino superior completo ou incompleto. A maior parte dos respondentes são casados(as) ou apresentam união estável, com renda de R\$ 1.000,01 até R\$ 3.000,00 e possui de 1 a 5 anos de tempo de serviço na empresa.

Para verificar a percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional disponibilizado pelo comércio da cidade, primeiramente avaliou-se a confiabilidade da EPSO-R, na qual foram encontrados índices aceitáveis e bons, semelhantes aos encontrados nos estudos de Queiroga (2009) e Brandão (2009), e um Alpha de Cronbach total da escala no valor de $\alpha = 0,86$, o qual demonstrou um bom índice.

Logo, analisaram-se as médias de cada dimensão (suporte material ao desempenho, promoção, ascensão e salário, carga de trabalho e gestão de desempenho) da EPSO-R, constatando-se que, de maneira geral, a percepção da amostra em relação ao o suporte organizacional é mediana. Deste modo, cabe aos gestores do comércio realizar ações de suporte organizacional, para que a percepção de seus colaboradores aumente ainda mais e consequentemente eleve o comprometimento, desempenho e satisfação no trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

Corroborado com os resultados anteriores, por meio da padronização das quatro dimensões, constatou-se que a maioria dos respondentes da amostra apresentou nível moderado nas dimensões de promoção, ascensão e salário, carga de trabalho e gestão de desempenho. Além disso, destaca-se que a dimensão suporte material ao desempenho apresentou alto índice na padronização, indicando que os colaboradores da amostra estão satisfeitos com o empenho da organização em dinamizar e modernizar processos de trabalho, fornecendo equipamentos eficazes para um melhor desempenho.

Frente ao exposto, os achados deste estudo sugerem a importância de o comércio dedicar uma maior atenção às ações e práticas de gestão que possam contribuir para a promoção de suporte organizacional, de tal modo que este seja percebido pelos indivíduos. Em razão disso, foram explanadas algumas ações as quais já foram mencionadas ao longo dos resultados, tais como: fornecimento de recursos materiais para o desempenho eficiente das tarefas; gerenciar a carga de trabalho, inserir programas de avaliação de desempenho e plano de carreira; promover a capacitação do colaborador e investir na qualificação, dentre outras ações que são de suma importância, pois ao serem adotadas aumentam a possibilidade do colaborador acreditar na ideia de poder contar com a organização empregadora, e de que a mesma possa proporcionar bem-estar e satisfação.

Por fim, almeja-se que este estudo e os seus resultados, contribuam para a melhoria das relações e condições laborais dos colaboradores do comércio também em outras cidades do Brasil, auxiliando no reconhecimento de suporte organizacional ou falta dele nas organizações, assim como a realização de outras pesquisas que abordem suporte organizacional relacionada com outras temáticas, como bem-estar, cidadania organizacional, clima organizacional entre outras.

BIBLIOGRAFIA

ABBAD, G. **Um modelo integrado de avaliação de impacto do treinamento do trabalho - IMPACT**. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, 1999.

ABBAD, G.; PILATI, R.; BORGES-ANDRADE, J. E. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. RAC. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, PR, v. 3, n.2, p. 29-52, 1999.

ALLEN, M.W.; ARMSTRONG, D.J.; REID, M.F; RIEMENSCHNEIDER, C.K. Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. **Information e Management**, v. 45, n. 8, p. 556-563, 2008.

ANDRADE, T. **Valores organizacionais, suporte social e organizacional no trabalho: um estudo no setor bancário**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria: UFSM, 2010.

ASELAGE, J.; EISENBERGER, R. Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. **Journal of Organizational Behavior**, v. 24, n. 5, p. 491-509, 2003.

BERTHELSEN, H.; HJALMERS, K.; SODERFELDT, B. Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. **European Journal of Oral Sciences**, v. 116, n. 2, p. 157-163, 2008.

BORGES, J. C. **A qualificação profissional do trabalhador para o mercado de trabalho e ambiente organizacional**. In: Seminário Nacional de Desenvolvimento Regional, 2016, Taquara - RS. Seminário Nacional de Desenvolvimento Regional, 2016.

BRANDÃO, H. P. **Aprendizagem, contexto, competências e desempenho: um estudo multinível**. (Tese de doutorado). Universidade de Brasília, Brasília. 2009.

CLEIN, C.; TOLEDO, M. I. K.; OLIVEIRA, L. S. **Qualificação e capacitação: investir no capital humano como forma de crescimento e vantagem competitiva**. O caso de uma empresa do ramo agropecuário. In: Congresso Internacional de Administração, Ponta Grossa. Gestão Estratégica: criatividade e interatividade, 2013.

DUTRA, J. S. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2009.

EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R.; HUTCHISON, S.; SOWA, D. Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 71 (3), 500-507, 1986.

EISENBERGER, R.; FASOLO, P.; DAVIS-LAMASTRO, V. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology**, v. 75, n. 2, 1990.

FAGUNDEZ, I. **Diploma inútil? Por que tantos brasileiros não conseguem trabalho em suas áreas** (reportagem). 2016. Disponível em <http://glo.bo/2fIH0ID> . Acesso em 01 nov. 2017.

FERNANDES, C. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; VIEIRA, A. M. Impacto da percepção de suporte organizacional sobre o comprometimento organizacional afetivo: o papel moderador da liderança. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração (UFF)**, v. 8, p. 140-162, 2014.

FERREIRA, M. C.; FREIRE, O. N. Carga de Trabalho e Rotatividade na Função de Frentista. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 2, p. 175-200, maio/ago. 2001.

FIELD, A. **Descobrimos a estatística usando o SPSS**. 2ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLEURY, Luis Felipe de Oliveira; FORMIGA, Nilton Soares; SOUZA, Marcos Aguiar de e SOUZA, Marco Antônio Ferreira de. Escala de Percepção de Suporte Organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. **Psicol. pesq.** [online], vol.11, n.1, pp. 1-2, 2017

HAIR Jr. J. F.; BLACK; ANDERSON, R. E; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR Jr. J. F.; BLACK; ANDERSON, R. E; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. São Paulo: Editora Bookman, 2009.

HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. **Confiabilidade em questionários para qualidade**: Um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção*, v.11, n.2, p.85-103, 2010.

IBGE. **Censo demográfico**. 2010. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 11 jun. 2017.

IBGE. **Contagem da População**. 2015. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 11 jun. 2017.

IBGE. **Educação e Trabalho**. 2016. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 11 jun. 2017.

JAWAHAR, I. M.; HEMMASI, P. Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: the mediating role of job and employer satisfaction. **Women in Management Review**, 21(8), 643-661, 2006.

KELLOWAY, E. K.; GOTTLIEB, B. H.; BARHAM, L. The source, nature, and direction of work and family conflict: a longitudinal investigation. **Journal of Occupational Health Psychology**, 4(4), p. 337-346, 1999.

KENNEDY, F. A.; LOUGHRY, M. L.; KLAMMER, T. P.; BEYERLEIN, M. Effects of organizational support on potency in work teams the mediating role of team processes. **Small Group Research**, v. 40, n. 1, p. 72-93, 2009.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2011.

LUDWING, N. C. **Reconhecimento e percepção de suporte organizacional**: um estudo entre trabalhadores dos serviços compartilhados regional Norte e Nordeste da Petrobras. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2013.

LOPES, L. F. D. **Métodos Quantitativos**. UFSM. 1. ed. Santa Maria: UFSM, 2016.

MÄKIKANGAS, A.; KINNUNEM, U. Psychosocial work stressors and well-being: self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal. **Personality and Individual Differences**. v. 35, p.537–557, 2003.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v.1, n.1, p.61-89. 1991.

OLIVEIRA-CASTRO, G. A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; PILATI, R. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. **Revista de Administração Contemporânea**, 3(2), p. 29-51, 1999.

PADOVAN, V. A. R. **Antecedentes de bem-estar no trabalho**: percepções de suportes e de justiça. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2005.

PASCHOAL, T.; TORRES, C.V.; PORTO, J.B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, v.14, n. 6, p.1054-1072, 2010.

PUENTE-PALACIOS, K. P.; PEIXOTO, A.L.A. **Ferramentas de diagnóstico para organização e trabalho**: um olhar a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2015.

QUEIROGA, F. **Seleção de pessoas e desempenho no trabalho**: um estudo sobre a validade preditiva dos testes de conhecimentos. 223 f; Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília; 2009

SEBRAE. **População potencialmente produtiva**.2016. Disponível em: <https://sebrae-rs.com.br/>. Acesso em 04 jun. 2017.

SIQUEIRA, M. M. M. **Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho**. Estudos de Psicologia, 10(1), 83-93, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs), Psicologia, organizações e trabalho no Brasil (pp 318-322). Porto Alegre: Artmed, 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. Suporte no trabalho. In **M. M. M. Siqueira (Org.), Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão** (pp. 283-294). Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p. 300-326, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SOBRINHO, F.; PORTO J. B. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**. v.16, n.2. p.253-270, 2012.

SOBRINHO, S.R. **Bem-estar no trabalho, clima social e estratégias de enfrentamento (*coping*)**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2008.

TAMAYO, A. Introdução. Em A. Tamayo (Org), **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, p. 11-16, 2004.

TAMAYO, A.; PINHEIRO, F. A.; TRÓCCOLI, B. T.; PAZ, M. G. T. Construção e validação da escala de suporte organizacional percebido (ESOP) [Resumo]. **Anais da Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência**, Brasília, DF. Brasil, 52, 2000.

TAMAYO, A.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as escalas de *coping* no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 7, p. 37-46, 2002.

TOTTERDELL, P.; WALL, T.; HOLMAN, D.; DIAMOND, H.; EPITROPAKI, O. Affect networks: a structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect. **Journal of Applied Psychology**, 89, p. 854-867, 2004.

VALENTINE, S.; GRELLER, M. M.; RICHTERMEYER, S. B. Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support. **Journal of Business Research**, v. 59, n. 5, 2006.

VERSIANI, E. A. B. de Melo. **Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da informação**. 126 f.: il. 2016.

WARR, P.B. **Work, happiness and unhappiness**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, p. 549, 2007.

WAYNE, S. J.; SHORE, L. M.; LIDEN, R. C. Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. **Academy of Management Journal**, v. 40, p.82–111, 1997

WEISS, H. M.; CROPANZANO, R. **Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work**. Em B. M., 1996.

ZAGENCZYK, T. J.; GIBNEY, R.; FEW, W. T.; SCOTT, K. L. Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. **Journal of Labor Research**, 32(3), 254-281, 2011.