

Área: Estratégia | Tema: Gestão Estratégica de Pessoas

**SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: UMA ANÁLISE COM TRABALHADORES DO SETOR DE
TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO**

**SOCIAL SUPPORT AT WORK: AN ANALYSIS WITH TECHNOLOGY SECTOR WORKERS AND
INFORMATION**

Gabrielle Loureiro De Avila Costa, Tais De Andrade e Tarízi Cioccarri Gomes

RESUMO

O presente estudo buscou verificar a percepção de colaboradores do setor de Tecnologia da Informação a respeito do Suporte Social no Trabalho. Para isso, foram aplicados questionários aos colaboradores do setor de TI em 41 empresas, tanto no RS quanto em outros estados do Brasil. O instrumento adotado foi a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho, validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008). Dentre os principais resultados encontrados, pode-se verificar que houve alterações nas variáveis, sendo algumas realocadas entre os três fatores. A maior média foi de 4,11 para o Suporte Instrumental, demonstrando que, para os colaboradores pesquisados, as empresas proporcionam recursos materiais para as atividades serem executadas. Além disso, o perfil predominante do sexo masculino (74,4%), com média de idade de 30,67 anos, nível de escolaridade de Ensino Superior Completo (47,2%) e o estado civil preponderante dos colaboradores é solteiro (54,4%). Por fim, sugere-se que as empresas desenvolvam estratégias de gestão que possibilitam melhores relações interpessoais, a fim de que os gestores compreendam o comportamento de seus colaboradores e possam planejar ações que propiciam o desenvolvimento de comportamentos de ajuda mútua dentro da organização, melhorando, com isso, os resultados organizacionais.

Palavras-Chave: Suporte social no trabalho, relacionamentos interpessoais, colaboradores, comportamento

ABSTRACT

This study aimed to verify the perception of employees of the Information Technology sector regarding Social Support at Work. For this, questionnaires were applied to IT employees in 41 companies, both in RS and in other states of Brazil. The instrument adopted was the Social Support at Work Perception Scale, validated by Siqueira and Gomide Jr. (2008). Among the main results found, it can be verified that there were changes in the variables, some of which were reallocated among the three factors. The highest average was 4.11 for Instrumental Support, demonstrating that, for employees surveyed, companies provide material resources for the activities to be performed. In addition, the predominant male profile (74.4%), with average age of 30.67 years, complete higher education level (47.2%) and the predominant marital status of employees is single (54.4%). Finally, it is suggested that companies develop management strategies that enable better interpersonal relationships, so that managers understand the behavior of their employees and can plan actions that promote the development of mutual aid behaviors within the organization, improving, with that, the organizational results.

Keywords: Social support at work, interpersonal relationships, employees, behavior

SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: UMA ANÁLISE COM TRABALHADORES DO SETOR DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO¹

1 INTRODUÇÃO

As relações interpessoais no ambiente de trabalho estão sofrendo mudanças diante da competitividade das organizações. Para Novelli, Fischer e Mazzon (2006), tais mudanças trouxeram um grau de interdependência entre os indivíduos, que, por sua vez, trazem incertezas nos relacionamentos logo, as manifestações de ajuda, cooperação, apoio no ambiente de trabalho também se modificam. Corroborando com estas perspectivas, David (2017) afirma que o desenvolvimento de tecnologias, especificamente de comunicação, corroboraram para novas estruturas de organizações e de equipes.

Assim considera-se importante investigar o Suporte Social no Trabalho (SST) uma vez que cada pessoa apresenta uma bagagem de vida que acaba influenciando suas atitudes, não apenas por suas crenças, mas também pelo ambiente onde estão inseridos. Segundo Cobb (1976), o SS é definido como uma informação dada ao indivíduo que o leva a pensar e acreditar que ele é cuidado e valorizado por outras pessoas.

A importância de se estudar a percepção do Suporte Social no Trabalho (SST) se embasa diante da perspectiva de Petterson et al. (2006), que definem a ideia de que o SST é um amortecedor da tensão laboral. Percebe-se a relevância do suporte, sendo ele considerado como um apoio no ambiente de trabalho. Segundo Cohen e Wills (1985) existem três tipos de SS: Suporte Emocional, Suporte Informacional e Suporte Instrumental, ambos podem advir de colegas de trabalho e/ou de supervisores, conforme menciona Kossek et al. (2011)

Diante disto, as motivações deste estudo recaem no interesse de verificar a percepção de colaboradores do setor de Tecnologia da Informação a respeito do Suporte Social no Trabalho.

A escolha do objeto de estudo, ser com trabalhadores do setor de Tecnologia da Informação recaem sobre o fato de serem considerados indivíduos onde o ambiente de trabalho está em constante mudança devido a competitividade entre as organizações. Além disto, Marchiori e Rodrigues (2017) afirmam que o setor de TI tem se tornado cada vez mais importante para o crescimento das organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Na próxima seção, são abordados os pressupostos teóricos sobre Suporte Social no Trabalho. Na seção seguinte, são apresentados os aspectos metodológicos relacionados a coleta de dados, para posteriormente, apresentar os resultados encontrados na pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais acerca do estudo realizado.

¹ Apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq

2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

A relevância de buscar compreender os relacionamentos interpessoais tem auxiliado gestores na condução de suas equipes, para tanto as empresas têm procurado adotar práticas visando a valorização, satisfação e diversos outros fatores dos indivíduos que estimulam o bem-estar (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Diante disto, torna-se importante compreender como se desenvolvem os aspectos de suporte entre as pessoas no ambiente laboral. Tal suporte é destacado por Coob (1976), quando o autor menciona que desde a concepção até a vida adulta, as pessoas carecem de apoio.

Segundo Cohen e Wills (1985) o suporte social possui associações com a saúde física e psicológica, como por exemplo, o estresse, para os autores o suporte social tende a aliviar sintomas que desencadeiam o estresse. Nesta mesma perspectiva, Symister e Friend (2003) afirmam que o suporte dado por médicos e familiares apresentaram resultados positivos na recuperação de pacientes com doenças graves. O SS pode reduzir o aparecimento de patologias, como a síndrome de *burnout*. Andrade et al. (2009), partem do pressuposto que o SS pode reduzir as consequências oriundas do *burnout*, além de contribuir para o bem-estar dos indivíduos. Nota-se o impacto do suporte social tanto em questões físicas quanto psicológicas dos indivíduos.

No que se diz respeito ao suporte recebido no ambiente de trabalho, a literatura menciona o Suporte Social no Trabalho (SST), que refere-se a um processo em que os indivíduos administram os recursos psicológicos e materiais disponíveis no ambiente laboral por meio das relações sociais a fim de satisfazer suas necessidades sociais e alcançar seus objetivos (RODRIGUEZ; COHEN, 1998).

Na perspectiva de Petterson et al. (2006, p. 831), o “ Suporte Social no Trabalho foi notado como um possível amortecedor da tensão laboral.” Ressalta-se que há três tipos de Suporte Social no Trabalho, conforme Cohen e Wills (1985) mencionam, os quais são: Emocional, Instrumental e Informacional, cujos significados são abordados por diversos autores sob a mesma perspectiva de Cohen e Wills (1985).

O Suporte Emocional refere-se a valorização do indivíduo, envolvendo questões de empatia, carinho e confiança (COHEN E WILLS, 1985; RODRIGUEZ E COHEN, 1998). Além disto, para Gomide Jr, Guimarães e Damásio (2008) o Suporte Emocional envolve crenças de que, na organização, existem pessoas confiáveis, que se mostram preocupadas umas com as outras. Com relação ao Suporte Instrumental, na concepção de Cohen e Wills (1985), Rodriguez e Cohen (1998) e Gomide Jr, Guimarães e Damásio (2008), este tipo de apoio manifesta-se por meio da prestação de ajuda com recursos materiais, financeiros e serviços necessários para a execução das atividades do indivíduo. Já o Suporte Informacional, diz respeito ao compartilhamento de informações, aconselhamentos que auxiliam os indivíduos a lidarem com eventos problemáticos. Para Gomide Jr, Guimarães e Damásio (2008) o suporte informacional o indivíduo acredita de que na empresa onde trabalha existe uma rede de comunicação onde as informações são precisas e confiáveis. Para uma melhor compreensão dos tipos de suporte, apresenta-se a Figura 1.

Figura 1 – Tipos de Suporte Social no Trabalho



Fonte: Elaborado pela autora a partir de Cohen e Wills (1985), Rodriguez e Cohen (1998) e Gomide Jr, Guimarães e Damásio (2008).

Percebe-se que o Suporte Social no Trabalho é manifestado por diversas maneiras, tanto material quanto psicológico, que se fazem importantes no relacionamento interpessoal. Para McGuire (2007), as mudanças na sociedade estão tornando o Suporte Social (SS) uma função importante das redes de trabalhadores. O estudo do autor construiu uma tipologia de SS baseada nas experiências reais dos trabalhadores, tais como, aconselhamento, encorajamento, ouvir as dificuldades do outro, prestar apoio material, entre outros.

De acordo com Kossek et al. (2011) o Suporte Social no Trabalho pode advir de diversas fontes, como colegas de trabalho e supervisores. Corroborando com este entendimento, Campos, Estivalet e Löbler (2011) realizaram uma pesquisa identificando as interações entre o SST, Suporte Organizacional e Comprometimento entre professores municipais. Os resultados da pesquisa demonstraram que, quanto maior o apoio social percebido, maior será o desejo de permanecer na organização, ou seja, maior será o comprometimento.

Segundo Caesens, Stinglhamber e Luypaert (2014), cada tipo de SS relacionado ao trabalho pode ter consequências distintas e pode variar o impacto que tem sobre os resultados. Nessa perspectiva, o SS tende a ajudar as pessoas a lidar com fatores estressantes, impedindo, assim, o esgotamento.

Para Gomes et al. (p. 05, 2016), “o suporte pode atuar como uma forma de escudo que protege os indivíduos do risco de doenças ocupacionais.”

Além dessas abordagens, Drummond et al. (2017) buscaram analisar a relação do SS com questões de bem-estar por meio do conflito trabalho-família em pesquisa realizada na China e Austrália. Os autores buscaram compreender se existia diferença nas perspectivas de indivíduos de diferentes nacionalidades sobre o SS recebido tanto do trabalho como da família, bem como se existiam percepções distintas de gêneros diferentes e se o fato do indivíduo possuir, filhos traria alguma percepção diferente sobre o conflito entre trabalho e família. Os resultados demonstraram que, na percepção do gênero feminino, o SS recebido por parte da família reduzia o conflito entre trabalho-família, bem como o suporte recebido por supervisor do trabalho reduzia o conflito entre família-trabalho, ambas ao longo do tempo. Já quanto ao impacto sobre o SS com relação aos dependentes, foi identificado que a presença destes não interfere na percepção do SS no quesito nacionalidade. Na pesquisa, percebeu-se que, para os indivíduos pesquisados na China, o suporte do supervisor reduzia a tensão psicológica por meio de uma redução do conflito entre família-trabalho.

Pode-se, então, perceber que alguns conceitos acerca do SS têm sido investigados no ambiente de trabalho, demonstrando o seu impacto tanto nos resultados organizacionais quanto individuais.

De acordo com Collins (2017), após ingressarem em uma organização, as pessoas decidem o quanto irão se envolver, quanto de tempo, esforço e emoções investirão para o novo trabalho. Logo, pode-se notar que o SST contribui para a proteção e promoção da saúde do indivíduo, influenciando tanto fisicamente quanto emocionalmente. O SS é considerado um fator importante a ser trabalhado dentro das organizações uma vez que favorece o bem-estar por meio das relações interpessoais, como a confiança (RODRIGUEZ; COHEN, 1998; KARATEPE 2013; CAESENS; STINGLHAMBER; LUYPART, 2014).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com base no objetivo deste estudo, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, cujo método é quantitativo. Segundo Lakatos e Marconi (2010) a pesquisa descritiva fornece a possibilidade de o pesquisador chegar a novas conclusões sobre o tema estudado tendo em vista que são realizados registros dos acontecimentos observados. Com relação ao método quantitativo, Creswell (2010) o define como um método com expressões numéricas que auxilia o pesquisador a interpretar os dados mensurados na pesquisa.

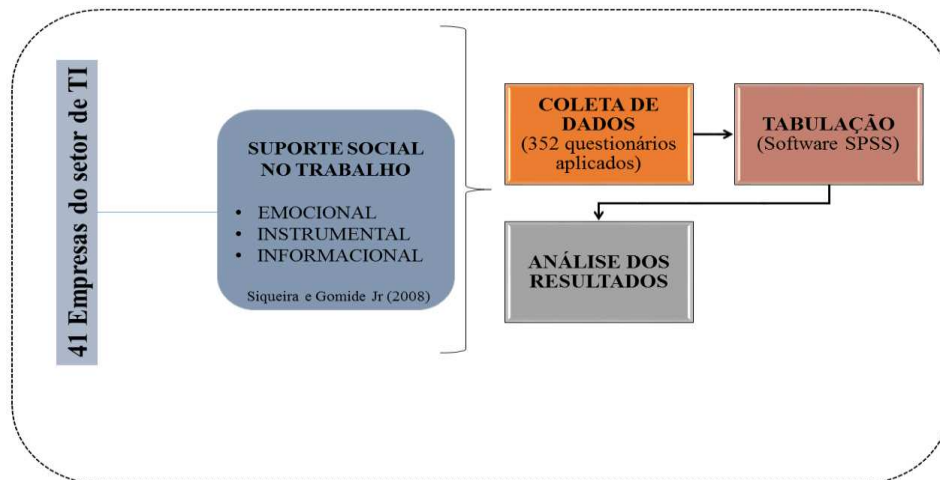
Utilizou-se como estratégia de pesquisa uma *survey*, que, conforme Hair et al. (2005), auxiliam a compreender comportamentos que se desejam conhecer, tendo como principais vantagens a economia, a rapidez e a quantificação. Para Fowler Jr. (2013), a pesquisa *survey* fomenta resultados estatísticos quantitativos sobre percepções de uma determinada população investigada.

O instrumento utilizado para esta pesquisa possui 18 questões e refere-se a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008), cuja questões são distribuídas em três tipos de suporte: Suporte Emocional, Suporte Instrumental e Suporte Informacional. Para cada item, o entrevistado respondeu à seguinte questão: “ Na empresa onde eu trabalho...”, e as respostas possíveis variaram de uma escala *likert* de um a cinco pontos, sendo (1) Discordo totalmente a (5) Concordo totalmente.

A pesquisa foi realizada com organizações que desenvolvem sistemas de gerenciamento, sistemas de internet, prestando serviços a outras entidades. A escolha para a pesquisa ser realizada com o setor de TI foi pelo fato de que o progresso da tecnologia impactou e trouxe modificações nos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho, conforme destaca Bagraim (2010). Ressalta-se que 41 empresas participaram da pesquisa de maneira voluntária, sendo o maior número de participantes situadas no Estado do Rio Grande do Sul (31 empresas), seguido pelo Estado de São Paulo (6 empresas), mas também houve participação nos estados de, Santa Catarina (1), Paraná (1), Rio de Janeiro (1) e Distrito Federal (1). A pesquisa foi aplicada de duas maneiras, sendo *on-line* com 235 respondentes, e presencial, com 117 respondentes especificamente no Estado do Rio Grande do Sul, totalizando 352 questionários válidos.

Para melhor compreensão, apresenta-se na Figura 2 o desenho de pesquisa.

Figura 2 - Desenho de Pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores

Além disso, foi utilizado o método de amostragem não probabilística, no qual, segundo Hair et al. (2005) a população escolhida não é conhecida, portanto, o tipo de amostra foi por conveniência, uma vez que a aplicação é com sujeitos disponíveis no momento (HAIR et al.; 2005).

Quanto ao tamanho da amostra, adotou-se dez respondentes por cada questão, conforme evidenciam Hair et al. (2009). Para os autores, o mínimo é ter cinco vezes mais observações para cada variável a ser analisada sendo o ideal 10 respondentes para cada variável, portanto devido ao instrumento possuir 18 questões e utilizando-se do número de dez observações para cada variável, o número da amostra seria de 180 respondentes, no entanto, obteve-se um retorno superior totalizando 352 respondentes.

Com o intuito de preservar a identidade das empresas e os dados da pesquisa, não foram divulgados o nome dos participantes. A aplicação do instrumento foi realizada entre os meses de setembro de 2018 a janeiro de 2019.

A realização da análise dos dados da pesquisa foi realizada, por meio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para a execução dos testes estatísticos. Num primeiro momento, apresenta-se o perfil dos pesquisados onde foram efetuadas análises estatísticas e de frequência relacionadas as variáveis sociodemográficas e profissionais pesquisadas.

Na sequência foi realizada a análise fatorial exploratória para definir a estrutura inerente entre as variáveis e o Alfa de Cronbach para estimar a confiabilidade do construto de acordo com Hair et al. (2009). Posteriormente foi feita a análise descritiva da amostra das variáveis da escala de EPSST por meio dos cálculos de média, de mediana e desvio-padrão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta a percepção dos colaboradores com relação ao SST, construto que possui um impacto significativo nos resultados das organizações, uma vez que contribui para a proteção e promoção da saúde das pessoas. O instrumento utilizado foi de Siqueira e Gomide Jr. (2008), constituído por 18 questões, buscando identificar a percepção dos indivíduos sobre os três tipos de suporte: informacional, emocional e instrumental.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Foram investigados 352 colaboradores do setor de TI pertencentes às 41 empresas no Brasil.

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Variável	Entrevistados	Frequência	%
Sexo	Masculino	262	74,4%
	Feminino	78	22,2%
	Prefiro Não Opinar	8	2,3%
	Não responderam	4	1,1%
Idade	Menor de 18 anos	1	0,3%
	De 18 a 23 anos	53	15,1%
	De 24 a 29 anos	115	32,7%
	De 30 a 35 anos	104	29,5%
	De 36 a 41 anos	49	13,9%
	Mai de 42 anos	26	7,4%
	Não Responderam	4	1,1%
Escolaridade	Ensino Médio Completo	9	2,6%
	Curso Técnico	20	5,7%
	Ens. Superior Incompleto	88	25%
	Ens. Superior Completo	166	47,2%
	Pós-Graduação Incompleta	22	6,3%
	Pós-Graduação Completa	44	12,5%
	Não Responderam	3	0,9%
Estado Civil	Solteiro	111	31,5%
	Casado	7	2%
	Viúvo	0	0%
	União Estável	37	10,5%

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se na Tabela 1, que a amostra foi composta por 74,4% de homens e 22,2% de mulheres, com uma média de idade de 30,67 anos, diante disso, pode-se notar que o predomínio no setor de TI é do sexo masculino. Sobre a escolaridade, a maioria dos entrevistados possui Ensino Superior Completo (47,2%), seguido por Ensino Superior Incompleto (25%) e Pós-Graduação Completa (12,5%), demonstrando um perfil de indivíduos qualificados, resultado que corrobora com a percepção de Assis e Joia (2017), no qual o setor de tecnologia tem buscado profissionais cada vez mais especializados nas áreas de TI. No que se refere ao estado civil, destaca-se que 54,4% são solteiros e 31,5% casados.

4.2 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES SOBRE SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

Para a medida de adequação da amostra, utilizou-se o método estatístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) que segundo Latif (1994) deve apresentar valor maior ou igual a 0,6 a fim de que cada par de variável possam ser explicada pelas outras variáveis. Em seguida realizou-se o Teste de Esfericidade de Bartlett que de acordo com Hair et al. (2009) é um método estatístico de significância geral de todas as correlações feitas. A Tabela 2 demonstra os valores apresentados diante destes testes estatísticos.

Tabela 2 – Método Kaiser-Meyer Olkin (KMO) e Teste de Esfericidade de Bartlett

Teste	Valor
KMO	0,935
Bartlett	Sig 0,000

Fonte: Elaborado pelos autores

Por fim, foi verificado as comunalidades que para Hair et al. (2009) refere-se a quantia total da variância que uma variável original compartilha com outras várias que foram inseridas na análise, desta maneira verificou-se que foi excluída uma variável. Além disto realizou-se a Análise Fatorial Exploratória.

Tabela 3 – Realocação das variáveis de Suporte Social no Trabalho

Fator	Quantidade de Variáveis	Variáveis Excluídas	Variáveis inseridas (realocadas)
Suporte Informacional	7	1	2
Suporte Emocional	6	1	0
Suporte Instrumental	5	3	2
TOTAL	18	5	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar, com base na Tabela 3, que o instrumento original continha sete assertivas no fator suporte informacional, porém, no contexto estudado, observou-se que, nesse fator, uma variável (C13) foi realocada para o fator Suporte Instrumental. Além disso, foram inseridas duas variáveis (C04 e C14), originalmente pertencentes ao fator suporte instrumental), totalizando oito variáveis.

No fator Suporte Emocional, a variável (C07) foi realocada para outro fator, totalizando cinco variáveis, já no Suporte Instrumental, foram excluídas três variáveis (C04, C11 e C14), sendo duas realocadas (C04 e C14), e foram inseridas duas variáveis (C38 e C44) que pertenciam ao fator, totalizando quatro variáveis no Suporte Instrumental. Diante disso, percebe-se que o construto resultou em 17 assertivas, ocorrendo apenas algumas alterações quanto à sua categorização de acordo com as respostas dos colaboradores do setor pesquisado.

Os resultados apresentados na Tabela 4 demonstram que o Fator 1 concentra 29,48% de variância e todos os fatores explicam 65,31% de variância, que é considerada satisfatória conforme Malhotra (2012).

Para verificar a confiabilidade dos fatores do SST, foi necessário analisar a confiabilidade dos construtos por meio do Alfa de Cronbach.

Tabela 4 – Alfa de Cronbach, Percentual de Variância Explicada pelos fatores do Suporte Social no Trabalho

Fator	N. de variáveis	Alfa de Cronbach	Total	% de Variância	% Acumulado
Fator 1	7	0,913	5,011	29,479	29,479
Fator 2	6	0,861	3,136	18,499	47,928
Fator 3	5	0,807	2,955	17,385	65,313

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 4, percebe-se coeficientes superiores a 0,8, indicando uma consistência interna boa. O fator Suporte Informacional Alfa de Cronbach foi superior a 0,9, o que indica consistência interna muito boa, já o Suporte Emocional e Instrumental apresentaram Alfa de Cronbach superior a 0,8, considerado de consistência boa.

Em seguida, verificou-se as cargas fatoriais do construto de Suporte Social no Trabalho, conforme apresenta-se na Tabela 5.

Tabela 5 – Cargas Fatoriais das três dimensões de Suporte Social no Trabalho obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

(Continua)

Fator 1 – Suporte Informacional			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
17	Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados	Suporte Informacional	0,799
18	As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos		0,792
16	As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.	Suporte Informacional	0,780
08	As informações circulam claramente entre os setores da empresa.		0,721
12	Há facilidade de acesso às informações importantes.		0,702
09	As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.		0,665
04	Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados.	Suporte instrumental	0,667
14	São pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados		0,575

(Conclusão)

Fator 2 – Suporte Emocional			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
02	As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	Suporte Emocional	0,780
03	As pessoas são amigas umas das outras.		0,776
01	As pessoas gostam umas das outras.		0,702
15	As pessoas se preocupam umas com as outras.		0,652
06	Pode-se confiar nas pessoas.		0,619
Fator 3 – Suporte Instrumental			
Variável	Descrição	Fator Original	Carga Fatorial
05	Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.	Suporte Instrumental	0,775
13	Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	Suporte informacional	0,769
10	Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.	Suporte Instrumental	0,657
07	Pode-se confiar nos superiores	Suporte Emocional	0,524

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo os dados apresentados na Tabela 5, pode-se constatar que os fatores do Suporte Informacional (oito variáveis), Emocional (cinco variáveis) e Instrumental (quatro variáveis), em sua maioria, apresentaram carga fatorial superior a 0,7. A carga fatorial indica que as variáveis compõem o fator e o representam de forma significativa.

Em seguida, procedeu-se com a verificação da média e do desvio-padrão das variáveis de cada fator referente ao SST, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 – Média e Desvio-padrão das variáveis e fatores do Suporte Social no Trabalho

(continua)

Fator	Variáveis	Média	Desvio-padrão
Suporte Informacional	48. Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados	3,79	1,02
	49. As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.	3,76	1,00
	47. As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.	3,70	0,94
	39. As informações circulam claramente entre os setores da empresa.	3,35	1,09

(conclusão)

Fator	Variáveis	Média	Desvio-padrão
Suporte Informacional	43. Há facilidade de acesso às informações importantes.	3,73	1,00
	35. Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados.	3,43	1,22
	40. As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.	3,71	0,99
	45. São pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados.	3,77	1,07
	Média Geral	3,66	1,04
Fator	Variáveis	Média	Desvio-padrão
Suporte Emocional	33. As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	3,42	0,92
	34. As pessoas são amigas umas das outras.	3,74	0,81
	32. As pessoas gostam umas das outras.	3,86	0,90
	46. As pessoas se preocupam umas com as outras.	3,79	0,84
	37. Pode-se confiar nas pessoas.	3,79	0,88
	Média Geral	3,72	0,87
Suporte Instrumental	36. Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.	3,90	0,93
	44. Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	4,10	0,92
	41. Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.	4,43	0,82
	38. Pode-se confiar nos superiores	4,01	0,87
	Média Geral	4,11	0,89

Fonte: Dados da pesquisa

Considerando as variações da escala, que foram de (1) Discordo totalmente e (5) Concordo totalmente, os resultados da Tabela 7 apresentam com as maiores médias (4,43 e 4,10) as variáveis: (41) “*Existe cumprimento das obrigações financeiras com os empregados*” e (44) “*Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas*”, variáveis pertencentes ao Suporte Instrumental. De acordo com Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2008), esse tipo de suporte se refere à percepção do colaborador com relação ao apoio recebido por meio de recursos tangíveis necessários para que as tarefas sejam executadas com praticidade, recursos tais como por exemplo, computadores e estrutura física que são fundamentais ao profissional que trabalha com desenvolvimento e implantação de sistemas.

A menor média (3,35) identificada foi a variável (39) “*As informações circulam claramente entre os setores da empresa*”, que se refere ao fator Suporte Informacional, que, segundo Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2008), é quando o colaborador percebe que a empresa possui uma rede de comunicação interna, cujas informações são precisas e confiáveis. Logo, pode-se inferir que, para os indivíduos pesquisados, esse tipo de apoio não é tão comum dentro de suas empresas, o que tende, muitas vezes, a dificultar o fluxo de comunicação interna, podendo inclusive afetar a comunicação com clientes.

Por fim, o desvio-padrão da grande parte das variáveis apresentou resultado próximo a 1, ou seja, houve pouca variação nas respostas dos indivíduos. No entanto, cabe ressaltar que, no fator Suporte Informacional, o desvio-padrão de seis variáveis foram maiores que 1, o que significa uma dispersão nas respostas, demonstrando, desta maneira, diferenças nas respostas dos colaboradores em relação a frequência de suporte por meio de aconselhamento que os auxiliem a lidar com algumas situações problemáticas. Diante disso, pode-se inferir que os trabalhadores do setor de TI identificam o suporte recebido no ambiente de trabalho de maneira distinta uns dos outros, talvez pelo fato de que há pouca interação entre indivíduos, caracterizada pela nova configuração de equipes que a tecnologia trouxe para o mercado de trabalho, conforme destaca David (2017). A falta de interação dificulta a manifestação de ajuda entre as pessoas, o que tende a explicar o entendimento dos trabalhadores do setor de TI sobre questões como o apoio recebido no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças no cenário laboral conduziram à interdependência entre as pessoas, conseqüentemente, impactando nos relacionamentos interpessoais (NOVELLI; FISCHER; MAZZON, 2006). A partir disso, torna-se importante investigar as relações interpessoais no ambiente laboral, uma vez que os relacionamentos são essenciais para as organizações (SHAH; CROSS; LEVIN, 2018).

Assim, o presente estudo buscou verificar a percepção de colaboradores do setor de Tecnologia da Informação a respeito do Suporte Social no Trabalho.

Para cumprir com este objetivo, foram aplicados questionários aos colaboradores do setor de TI em 41 empresas, tanto no RS quanto em outros estados do Brasil. O instrumento utilizado no presente estudo foi a Escala EPSST – Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho validada por Siqueira e Gomide Jr. (2008).

Os resultados demonstraram um perfil cuja maioria dos respondentes eram homens (74,4%), com uma média de idade de 30,67 anos, sendo o nível de escolaridade de Ensino Superior Completo (47,2%). Além disso, percebeu-se que o estado civil preponderante dos indivíduos é solteiro (54,4%).

Com relação à percepção sobre o SST, houve alterações nas variáveis, sendo algumas realocadas entre os três fatores. A maior média foi de 4,11 para o Suporte Instrumental, evidenciando que, para os colaboradores do setor pesquisado, as empresas proporcionam recursos materiais para as atividades serem executadas.

A partir desses resultados, pode-se verificar que o objetivo foi atingido, respondendo, então, à questão central da pesquisa.

Com base nos resultados, sugere-se que as empresas desenvolvam estratégias de gestão que possibilitam melhores relações interpessoais, tais como : (a) programas de treinamento e desenvolvimento aos colaboradores de acordo as áreas em que trabalham; (b) programas que possibilitem o compartilhamento de conhecimento entre os colaboradores; (c) programa que possibilite o colaborador a sugerir materiais, equipamentos que seriam necessários ou que melhoriam o desempenho da equipe; (d) elaborar dinâmicas de grupos com frequência a fim de estimular a integração da equipe;

Esta pesquisa pode contribuir para que os gestores compreendam o comportamento de seus colaboradores, a fim de que possam desenhar ações que propiciam o desenvolvimento de comportamentos de ajuda mútua dentro da organização, o que pode melhorar os resultados organizacionais.

Acredita-se na relevância teoria e prática desta pesquisa diante de suas contribuições que agregam conhecimento aos gestores e pesquisadores sobre comportamento das pessoas dentro das organizações.

Cabe ainda ressaltar as limitações deste estudo, tendo em vista que foi utilizada apenas a abordagem quantitativa, o que limita a compreensão de uma maneira mais clara e específica sobre o comportamento dos indivíduos.. Ainda, o trabalho valeu-se de uma amostra não probabilística aleatória, na qual não é possível fazer uma generalização do tema. Para que a generalização ocorra, é necessário um número maior de amostra. Destaca-se que este estudo se limitou também a apenas trabalhadores do setor de TI de empresas privadas.

Diante dessas limitações, sugerem-se, para trabalhos futuros, pesquisas de cunho quantitativo e qualitativo, para que seja possível mensurar com mais clareza as percepções dos indivíduos. Ademais, sugere-se pesquisa também com setores públicos, visando compreender as percepções dos colaboradores do ramo privado e público.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, T. et al. Suporte Social no Trabalho e Síndrome de Burnout: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 23., 2009. **Anais eletrônicos...** São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v19n61/a04v19n61.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2017.
- BAGRAIM, J. Multiple affective commitments and salient outcomes: The Improbable Case of information technology knowledge workers. **The Electronic Journal Information Systems Evaluation**, v. 13, n. 2, p. 97-106, 2010. Disponível em: <www.ejise.com/issue/download.html?idArticle=668>. Acesso em: 10 maio 2018.
- CAMPOS, S. A. P; ESTIVALETE, V. F. B; LOBLER, M. L. Suporte Social no Trabalho, Suporte Organizacional e Comprometimento: um estudo com professores da rede municipal de ensino. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, ENANPAD, 35., 2011. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2053.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2017.
- CAESENS, G; STINGLHAMBER, F; LUYPAERT, G. The impact of Work Engagement and Workaholism on Well-being: the role of work-related social support. **Career Development International**, v. 19, n.7, p. 813-835, 2014. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/CDI-09-2013-0114>>. Acesso em: 16 nov. 2017.
- COOB, S. M. D. Social support as Moderator of life Stress. **Psychosomatic Medicine**, v. 38, n. 5, 1976. Disponível em: <<https://insights.ovid.com/crossref?an=00006842-197609000-00003>>. Acesso em: 12 nov. 2017.
- COHEN, S.; WILLS, T. A. Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. **Psychological Bulletin**, v. 98, n. 2, p.310-357, 1985. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/1986-01119-001>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010.

COLLINS, B. J. Fair? Don't Care: Examining the Moderating Effect of Workplace Cynicism on the relationship between interactional fairness and perceptions of organizational support from a social exchange perspective. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, v. 24, n. 3, p. 401-413, 2017. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1548051816667896>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

DAVID, K. The mediating effect of interpersonal trust in virtual team collaboration. **Journal of Knowledge Management**, v. 13, n. 3, 2017. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/321085209_The_Mediating_Effect_of_Interpersonal_Trust_on_Virtual_Team's_Collaboration>. Acesso em: 25 dez. 2018.

DRUMMOND, S. et al. The relationship of social support with well-being outcomes via work-family conflict: Moderating effects of gender, dependants and nationality. **Humans Relations**, v. 70, n. 5, p. 544-564, 2017. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0018726716662696>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

FOWLER JR., F. J. **Survey research methods**. Sage publications, 2013.

GOMES, M. E. R. et al. Síndrome de Burnout Suporte Social no Trabalho e Estilos de Gerenciar: Um estudo na Brigada Militar. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 40., 2016. **Anais eletrônicos...** Bahia, 2016. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-B906.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

GOMIDE JR., S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Q. Construção e Validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE PESQUISA EM BEM-ESTAR, SUPORTE SOCIAL E TRABALHO, v. 2, 2004, Uberlândia. **Anais...** Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, 2004.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2009.

KOSSEK, E. E. et al. Workplace Social Support and Work-family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying the Influence of General and Work-family-Specific Supervisor and Organizational Support. **Personnel Psychology**, v. 64, n. 2, p. 289-313, 2011. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21691415>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

LAKATOS, M. A.; MARCONI E. M. **Técnicas de Pesquisas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LATIF, S. A. A análise fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 0, n. 0, p. 1-10, 1994.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma Orientação Aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MCGUIRE, G. M. Provide to their network members intimate work: a typology of the social support that workers. **Work and Occupations**, v. 34, p. 125- 147, 2007. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0730888406297313>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

NOVELLI, J.G.N; FISCHER, R.M.; MAZZON, J.A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, v. 41, n. 4, p. 442-452, 2006. Disponível em: <<http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V4104442.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2018.

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. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1415-65552010000700005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 25 nov. 2017.

PETTERSON, L. A. et al. Social Support at Work and the risk of myocardial infarction and stroke in women and men. **Social Science & Medicine**, v. 64, p. 830-841, 2006. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17123677>>. Acesso em: 17 dez. 2017.

RODRIGUEZ, M. S; COHEN, S. Social Support. **Encyclopedia of Mental Health**, n. 3, p. 535-544, 1998.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Suporte no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 277-286.

SHAH, N. P.; CROSS, R.; LEVIN, D. Z. Performance Benefits from Providing Assistance in Networks: Relationships That Generate Learning. **Journal of Management**, v. 44, n. 2, p. 412-444, 2018. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206315584822>>. Acesso em: 21 fev. 2018.

SYMISTER, P.; FRIEND, R. The Influence of Social Support and Problematic Support on Optimism and Depression in Chronic Illness: a Prospective Study Evaluating Self-Esteem as Mediator. **Health Psychology**, v.22, n.2, p.123-129, 2003. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12683732>>. Acesso em: 5 dez. 2017.