**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

JOSÉ MARCOS NUNES BENEVENUTE

SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL: uma análise do impacto na
satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público

**VITÓRIA
2016**

JOSÉ MARCOS NUNES BENEVENUTE

SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL: uma análise do impacto na satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público

Dissertação apresentada ao Programa de Pós - Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Administração, Ciências Contábeis e Economia (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Dr. Aridelmo Jose C. Teixeira

**VITÓRIA
2016**

JOSÉ MARCOS NUNES BENEVENUTE

**SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL: uma análise do impacto na
satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração de Empresas da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovada em 11 de maio de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. ARIDELMO JOSE CAMPANHARO TEIXEIRA

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças

Prof^a. Dra. ARILDA MAGNA CAMPAGNARO TEIXEIRA

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças

Prof. Dr. Bruno Felix Von Borell de Araújo

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças

Dedico este trabalho à minha esposa Renata e às minhas filhas Laura e Luísa, pelo apoio e compreensão nas minhas inúmeras ausências.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela força e perseverança, sem o qual não teria ultrapassado todos os desafios a mim impostos nesta jornada.

Ao Instituto Federal do Espírito Santo pela oportunidade de me enveredar nesta magnífica caminhada chamada mestrado.

Ao Instituto Federal do Espírito do Santo Campus de Alegre, representado pela diretora Geral Maria Valdete Santos Tannure e seu Diretor Administrativo e meu amigo Romulo Matos de Moraes, por terem sido facilitadores de meu crescimento profissional.

A meus familiares e amigos, pela confiança depositada em todos os instantes desta desafiadora e cansativa caminhada, e pelo apoio nas horas difíceis.

À minha esposa Renata e às minhas filhas Laura e Luísa, agradeço pelo apoio incondicional e compreensão pelas minhas inúmeras ausências em nosso convívio.

Ao Prof. Dr. Aridelmo Teixeira, pelos seus comentários que certamente contribuíram para a qualidade deste trabalho.

“Posso todas as coisas naquele que me fortalece.”

(Apóstolo Paulo)

RESUMO

O estudo objetivou identificar o impacto da percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público, e verificar o nível de satisfação dos servidores no relacionamento com os colegas, com salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções no trabalho. Estudo quantitativo com aplicação de um questionário composto pelas Escala de Satisfação no Trabalho, Escala da Percepção do Suporte Social no Trabalho e Escala da Percepção do Suporte Organizacional. Confirmou-se que os suportes social e organizacional apresentaram impactos positivos e significativos na satisfação no trabalho, no entanto, são percebidos de forma moderada na instituição. Os fatores que mais contribuem para insatisfação foram salário e promoções. Os demais fatores encontram-se no nível de indiferença indicando que existe baixa satisfação no trabalho na instituição.

Palavras-chave: Gestão de pessoas, instituição de ensino, suportes para o trabalho; Satisfação no trabalho.

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of the perception of social and organizational support on work satisfaction in a public educational institution and to verify the servant satisfaction level regarding their relationship with colleagues, salary, supervisors, nature of work and career promotion. Quantitative study through the application of a questionnaire composed by the Job Satisfaction Scale, the Work Social Support Perception Scale and the Organizational Support Perception Scale. We confirmed that social and organizational supports have positive and significant impacts on work satisfaction, however, they are perceived moderately in the institution. The most contributing factors to dissatisfaction are salary and promotions. The other factors are placed at the indifference level, indicating that there is low work satisfaction in the institution.

Keywords: People management, educational institution, work support, work satisfaction.

SUMÁRIO

Capítulo 1	9
1 INTRODUÇÃO.....	9
Capítulo 2	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	13
2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL	17
2.3 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO	19
Capítulo 3	23
3 METODOLOGIA.....	23
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA	23
3.2 INSTRUMENTOS.....	23
3.2.1 Escala de satisfação no trabalho (EST).....	24
3.2.2 Escala da percepção do suporte social no trabalho – EPSST.....	25
3.2.3 Escala da percepção do suporte organizacional – EPSO	26
3.3 COLETA DE DADOS.....	27
3.3.1 Análises dos dados	28
3.4 MODELO	29
Capítulo 4	31
4 ANÁLISE DO DADOS	31
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	31
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA	32
Capítulo 5	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE A – Questionário.....	50
APÊNDICE B – Termo de consentimento livre esclarecido.....	54

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

O setor de educação pública passou por um processo de expansão com o objetivo de expandir o ensino superior, profissional e tecnológico para o interior do país. Neste processo foram criados os Institutos Federais de Ensino, cujo objetivo é expandir, interiorizar e consolidar a rede de ensino, promovendo a formação profissional, desenvolvimento regional e permanência dos profissionais qualificados no interior (SETEC, 2008).

Com o processo de interiorização dos Institutos Federais, nos dizeres de Dias (2014), um dos desafios é manter os profissionais nos campi originados. Neste processo também ocorreu um incremento no quantitativo de funcionários. Atualmente, o quadro de funcionários é composto por duas categorias distintas, os técnicos administrativos e os docentes, regidos pelo mesmo regime jurídico, porém, com atribuições, plano de carreira, oportunidade de crescimento profissional e carga horária de trabalho diferenciados.

A expansão, interiorização e as nuances existentes entre as categorias profissionais acrescentam como desafio a obtenção e manutenção da satisfação no trabalho que pode ser percebida de forma diferente entre as categorias. As modificações exigem dos trabalhadores um senso maior de adaptação e a utilização de suas capacidades (RUEDA *et al.*, 2010).

Ocorrido o processo de expansão e interiorização, a organização, mais especificamente o setor de gestão de pessoas, passa a atuar conciliando os múltiplos interesses da organização e de seus funcionários, objetivando chegar a uma relação recíproca entre os funcionários e a organização (BENZECRY; PIRES,

2009). De acordo com Rhoades e Eisenberger, (2002) e Cobb, (1976) estas relações devem trazer benefícios para os servidores e a organização.

Além do ambiente organizacional, as relações no trabalho entre os trabalhadores e a organização modificaram-se, culminando em diversos estudos que objetivaram encontrar os fatores que determinam as relações entre os servidores e as organizações (KUNKEI; VIEIRA, 2012). Destas relações poderão surgir elementos que possibilitem o surgimento de satisfação ou insatisfação no trabalho.

A satisfação no trabalho é um termo “que representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no ambiente de trabalho” (SIQUEIRA, p. 267, 2008). Diversos fatores, como o suporte material e social, nos dizeres de Alves, Neiva e Paz (2014), são antecedentes do bem-estar podendo elevar a percepção de satisfação no trabalho.

Para obter a satisfação do servidor é necessário que o trabalhador perceba o quanto a organização está preocupada em oferecer suporte e melhores condições de trabalho (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Estudos nacionais e internacionais acrescentam conhecimentos sobre satisfação no trabalho, suporte organizacional e suporte social. Borges (2013) compara a satisfação entre setor público e o privado; Fonseca *et al.* (2013) discorrem sobre o apoio social e a satisfação; Campos e Estivaleta (2013), o suporte social e organizacional; Martinez *et al.* (2004), sobre as relações entre satisfação no trabalho com aspectos psicossociais e saúde do trabalhador; Ferreira *et al.* (2014) verificaram a importância do suporte organizacional para professores; Andrade, Estivaleta e Gomes (2013) sobre o suporte social e organizacional fazendo um diagnóstico entre bancos públicos e privados. Destacam-se no contexto do suporte organizacional os autores Eisenberger *et al.* (1986), Rhoades e Eisenberger (2002);

Riggle, Edmondson e Hansen (2008); Wayne *et al.* (2002) e Zumrah e Boyle (2015).

Notadamente, existem diversos estudos na literatura de gestão de pessoas e psicologia organizacional sobre a satisfação no trabalho e percepção do suporte organizacional e social em conjunto com outras variáveis tais como: comprometimento, engajamento, confiança, dentre outros, realizados em instituições maduras e consolidadas em suas áreas de atuação, não sendo encontrado estudos em que houvessem atuação conjunta em instituições que passam por modificação, onde várias unidades se integraram em uma estrutura única, alterando a autonomia dos campi já existentes com criação de uma reitoria como órgão de deliberação máxima. Possivelmente, esta unificação pode influenciar na percepção da satisfação e do suporte oferecido pela da nova instituição. Nesta lacuna encaixa-se o Instituto Federal do Espírito (IFES) que começou a funcionar no ano de 2008 unificando os Cefetes e as Escolas Agrotécnicas.

Diante do exposto, vislumbrou-se a oportunidade de desenvolver um estudo sobre a percepção do suporte oferecidos, neste novo contexto e sua relação com a satisfação no trabalho no IFES. O presente estudo busca responder **qual o impacto da percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho de uma instituição de ensino público?**

Objetiva-se, primariamente, **identificar o impacto da percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público e**, secundariamente, verificar o nível de satisfação dos servidores.

O estudo encontra-se organizado em cinco seções: na primeira uma breve contextualização demonstra a relevância, justificativa e os objetivos que se pretende alcançar. Na segunda, revisão teórica sobre suporte organizacional e social e satisfação no trabalho. Na terceira seção, os aspectos metodológicos. Na quarta

seção, contém as informações referentes à análise dos resultados e discussões e, na quinta seção as conclusões.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho na atualidade tem sido objeto de muitos estudos na área da psicologia organizacional, impulsionados pelo impacto que o trabalho pode ocasionar na saúde física e mental e também nos comportamentos e em muitas atitudes na vida profissional e particular dos funcionários. Tais impactos podem, ainda, trazer repercussões negativas ou positivas nas relações dos servidores com suas organizações (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2008; MARQUEZE; MORENO, 2005; PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

A satisfação no trabalho “[...] é um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas, especificamente, aos gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão” (SIQUEIRA, p. 267, 2008).

Cada vez mais, por meio das modificações tecnológicas e redução das fronteiras entre a casa e o ambiente organizacional, o trabalho tem ocupado uma parcela significativa na vida das pessoas, podendo ser motivo de satisfação ou sofrimento (MENDES; TAMAYO, 2001; FIGUEIREDO; ALEVATO, 2013).

É fato comprovado por diversos estudos que o trabalho propicia renda, realização pessoal, profissional, e exerce influência na percepção de qualidade de vida e saúde, portanto, entende-se que o trabalho deve proporcionar condição necessária à obtenção de satisfação dentro e fora do ambiente laborativo, refletindo diretamente no bem-estar do indivíduo de forma geral (GUSTAINIENÉ; ENDRIULAITIENÁ, 2009). Dessa forma, deduz-se que a satisfação no trabalho sofre

interferência constante de algumas características do trabalho que influencia o cotidiano do funcionário (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2010).

A definição de satisfação no trabalho, de acordo com Carlotto e Câmara (2008) é muito complexa e dependente do contexto em que é avaliada. As autoras citando Lucke (1976, 1984) afirmam que os fatores que definem a satisfação no trabalho estão associados às possibilidades de crescimento e promoção, ao reconhecimento, às condições de trabalho, ao ambiente de trabalho, às relações com colegas e subordinados, às características da supervisão e gerenciamento e às políticas e competências da organização.

A complexidade e a dificuldade de obter uma definição única levou Martins e Santos (2006) a concluir a existência de duas vertentes que exprimem pensamentos divergentes sobre os determinantes da satisfação no trabalho: na primeira “as características do trabalho são os principais determinantes da satisfação no trabalho”. Na segunda, “o processamento das informações sociais é o aspecto mais relevante”.

Em conformidade com a segunda vertente, a definição de processamento de informações sociais, os aspectos inerentes ao trabalho podem ser subjetivos e flexíveis, determinados por fatores situacionais do ambiente de trabalho e inerentes ao indivíduo (STAW; ROSS, 1985). Dessa forma, mudanças no ambiente organizacional poderiam afetar os aspectos disposicionais dos trabalhadores (MARTINS; SANTOS, 2006). Nesta vertente, Sanchez-Sellero (2014) descreveram que a satisfação no trabalho depende do indivíduo e do ambiente organizacional. Sanda e Adjei-Benin (2011) concluíram que a satisfação do trabalhador mediante mudanças organizacionais depende do suporte que eles recebem da organização.

Nos estudos de Siqueira e Padovam (2008) a satisfação no trabalho é

compreendida como parte integrante de um constructo de várias dimensões, contemplando aspectos psicológicos emergentes da organização sobre a saúde, capazes de gerar sentimentos e crenças positivas obtidas por meio do envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional, ou seja, passa a ser compreendida como resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador de forma ampla.

A definição de satisfação no trabalho é entendida como julgamento avaliativo, positivo ou negativo, que o trabalhador faz sobre seu trabalho ou situação de trabalho (BRIEF; WEIS, 2002). Como um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os trabalhadores percebem seu trabalho (CARLOTTO; CÂMARA, 2008). A satisfação no trabalho é integrante do bem-estar e está estruturada sobre as cognições do trabalhador, emergidas das relações existentes no ambiente de trabalho, das retribuições que a organização proporciona aos funcionários e pela tarefa executada (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014).

Na perspectiva humanista e social o nível de satisfação no trabalho pode ser visto como uma estratégia de acompanhar o quanto as organizações conseguem promover e proteger a saúde e o bem-estar de seus trabalhadores, demonstrando preocupação pela manutenção do bem-estar dos funcionários, e gerando um sentimento de responsabilização (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2008). Ainda sobre esta perspectiva, os autores revelam que os sentimentos emergentes das relações no ambiente de trabalho são transpassados de tal maneira que podem atingir a vida familiar, social e até a saúde física e mental dos trabalhadores.

Durante décadas, nos dizeres de Siqueira (2008), a definição de satisfação no trabalho foi compreendida como aspecto motivacional; já em outras décadas, como aspectos atitudinal, disposicional, porém, observou-se que não surgiram mudanças

significativas e constitutivas em suas dimensões. Siqueira (2008) acrescenta que as dimensões da satisfação mais utilizadas e pesquisadas são: a satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com promoções e com o próprio trabalho.

São muitos os motivos para estudar a satisfação no trabalho e dentre eles está o seu efeito oposto trazido pela reduzida satisfação, acarretando em comportamentos negativos oriundos da insatisfação dos servidores, capazes de, além de reduzir os lucros, causar a insatisfação do cliente (ZEFFANE; IBRAHIMN; AL MEHAIRI, 2008). A satisfação no trabalho também está associada à elevação da produtividade, ao comprometimento e eficácia da organização, à redução do absenteísmo e à rotatividade de servidores (ELLICKSON; LOGSTDON (2002); EISENBERGER *et al.* (1986).

No cenário brasileiro, vários estudos investigaram o contexto sócio organizacional, a percepção de justiça, as percepções de suporte organizacional e social, a exaustão emocional e suporte organizacional, a felicidade no trabalho e suas relações com o suporte (CRUZ, 2012; TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002; PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Siqueira (2008, p.266) diz que em muitos estudos foi identificada a “satisfação no ambiente de trabalho como um sentimento sensível às práticas gerenciais”, e que influencia na percepção do comprometimento da organização para com seus trabalhadores, podendo ser entendida como o resultado do quanto as organizações conseguem atender as expectativas dos funcionários.

2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL

A interação entre servidores e a organização ocorre em ambiente recíproco, ou seja, onde se fornece e recebe ajuda mutuamente, resultante em melhores benefícios para ambos (VEITCH; COOPER-THOMAS, 2009). Os novos funcionários, no momento em que são admitidos, estão repletos de expectativas sobre seu novo ambiente de trabalho e uma delas é o reconhecimento por parte da organização pela dedicação, desempenho e esforço despendido na realização de suas atividades. Este reconhecimento pode ser compreendido como percepção do suporte necessário ao desenvolvimento de seus afazeres (TAMAYO; TROCCOLI, 2002; ANDRADE; ESTIVALETE; GOMES, 2013).

O desenvolvimento da percepção que existe à presença do suporte organizacional pelos servidores é dependente: da sinceridade, dos elogios, da frequência, da intensidade, da aceitação e das recompensas a eles dirigidas pela organização que o emprega (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

“A percepção de suporte organizacional diz respeito à crença do funcionário acerca da extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar” (EISENBERGER *et al.*, 1986). Entende-se que a essência do suporte organizacional está no apoio e na preocupação da organização com o atendimento das necessidades dos trabalhadores (VEITCH; COOPER-THOMAS, 2009).

A melhora da percepção sobre a oferta de suporte, de acordo com Eisenberger *et al.* (1986), é causada pela atribuição da organização às características humanas em consequência das ações desencadeadas pelos gestores como parte integrante da própria organização.

Em conformidade com essas afirmações, Tamayo e Tróccoli (2002) endossam que as organizações não são um ente abstrato, mas sim, um conjunto integrado, atuando por meio de pessoas ocupantes de cargos e em posições de liderança que as representam, contribuindo para sua caracterização, existência e forma de atuar com os clientes internos e externos.

Na Nova Zelândia, pesquisa conduzida por Veitch e Cooper-Thomas (2009), envolvendo o comprometimento de trabalhadores temporários com sua agência e a organização, ciente sobre o suporte organizacional percebido, revelou que a percepção da existência do apoio oferecido pelas organizações converge para harmonia organizacional, elevando o sentimento de pertencimento e vontade e, até mesmo, obrigação de permanecer na organização. O suporte organizacional em organizações que se fundiram e modificaram sua estrutura melhorou a saúde do trabalhador e promoveu o apego e comprometimento para com a organização (MAKRI; NTALIANIS, 2015).

A investigação da percepção do suporte organizacional pelos trabalhadores pode facilitar a compreensão de seu impacto e resultar em possíveis modificações de forma a adequá-lo para ser mais eficiente e produzir efeitos benéficos no bem-estar e comportamento dos servidores.

A percepção do suporte organizacional é uma opinião emitida pelos servidores do quanto a instituição os valoriza pelo desempenho de suas funções e se empenha para manter seu bem-estar (OLIVEIRA-CASTRO; PILATI; BORGES-ANDRADE, 1999). Dessa forma, as organizações ao ofertarem suporte organizacional podem contribuir para aumentar o comprometimento e a satisfação de seus funcionários.

A literatura sobre o suporte organizacional no trabalho tem indicado relações

positivas do suporte com o comprometimento organizacional (CAMPOS; ESTIVALETE, 2013, SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2008). Neste sentido, entende-se que quanto maior a percepção do suporte organizacional, mais elevado será o comprometimento, indicando que esta relação poderá elevar e/ou manter a percepção da satisfação no trabalho. O apoio dos gestores e principalmente do setor de gestão de pessoas oferecendo suporte organizacional, poderiam tornar-se meios pelos quais os servidores colocariam em prática suas melhores capacidades e habilidades alcançando sentimentos de realização profissional.

H1 – A percepção do Suporte Organizacional possui impacto positivo e significativo sobre a satisfação no trabalho.

2.3 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

O interesse em compreender os diversos aspectos do suporte social no trabalho está relacionado às possíveis contribuições positivas para a manutenção da saúde dos trabalhadores por atuar protegendo-os de doenças associadas ao estresse, ocasionadas por fatores inerentes ao ambiente de trabalho (RODRIGUEZ; COHEN, 1998).

Um dos pioneiros no estudo do suporte social foi Cobb (1976), que o definiu como crenças que direcionam as pessoas, de uma forma geral, a acreditar que fazem parte de uma rede social de compromissos mútuos onde se sintam queridas e estimadas pelas pessoas e pela organização. Neste sentido, surgem sentimentos de pertencimento a uma rede social, onde as obrigações e direitos são compartilhados entre seus componentes como forma de encontrar apoio emocional (SEIDL; TRÓCOLLI, 2006).

Na rede social formada pelas relações existentes no ambiente de trabalho surgem distintos tipos de suporte que uma pessoa tem possibilidade de receber, existentes nas relações entre os trabalhadores e a organização. Siqueira e Gomide JR (2008) citam que dentre os diversos tipos de suporte social mencionado na literatura, o emocional, o informacional e o instrumental são mais vastamente estudados, sendo suas percepções imprescindíveis à realização do trabalho.

O suporte social informacional é definido como um apoio por parte da organização, que leva os funcionários a acreditarem na existência de uma rede de comunicações comum por meio da qual as informações imprescindíveis para solução de problemas circulam de forma precisa e confiável, facilitando a tomada de decisão (GOMIDE JR.; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004).

O suporte social emocional é conceituado de acordo com crenças ou convicções que os funcionários possuem de que, na organização onde desempenham suas atividades, existem pessoas em quem podem confiar demonstrando sempre uma preocupação com o bem estar dos colegas de quem gostam e valorizam (GOMIDE JR.; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004).

E o suporte social instrumental trabalha com as convicções dos funcionários de que a organização oferece, de forma ampla, insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais necessários à realização de suas tarefas cotidianas (GOMIDE JR.; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004).

O suporte social no trabalho é responsável por melhorar o resultado final dos processos patológicos e também a resolução de situações estressantes no trabalho, tornando-os mais favoráveis ao indivíduo por promover o restabelecimento da saúde e do clima de segurança emocional entre os trabalhadores e a organização (ANDRADE *et al.*, 2012). Nesta mesma perspectiva, Aragão *et al.* (2009) consideram

o estudo do suporte social imprescindível à promoção de saúde tanto quanto à prevenção de doença, fato que pode elevar a sensação de bem-estar e satisfação tanto no trabalho quanto na vida pessoal.

Sobre a percepção do suporte em instituições de saúde que passaram por modificações estruturais devido a processos de fusão, observou-se que os gerentes receberam mais suporte material, recursos e comunicação que os demais trabalhadores, e que os gerentes devem dar maior apoio emocional à equipe, indicando que os suportes são percebidos de forma diferenciada dentro da organização, podendo ser fato gerador de satisfação e/ou insatisfação (BLIGH; CARSTEN, 2005).

O baixo apoio social, nos estudos de Sinokki *et al.* (2009), pode propiciar surgimento de doenças mentais nos funcionários. Já Väänänen *et al.* (2004) apontam relações positivas entre o suporte social e a manutenção da saúde. Lawrence e Callan (2011) afirmam que o apoio social é um mediador entre o estresse e a satisfação no trabalho. Berthelsen, Hjeltnes e Soderfeldt (2008) identificaram que o suporte social surge como um relevante aspecto psicológico tanto quanto um instrumento de suporte à realização do trabalho. Fonseca *et al.* (2013) afirmam que quanto maior o apoio social maior será a satisfação no trabalho.

No dizeres de Tamayo e Tróccoli (2002), a satisfação e o bem estar no trabalho podem ser favorecidos pela percepção do suporte social oferecido pelas diferentes formas de apoio que os trabalhadores encontram nos colegas e nos superiores dentro da rede de apoio social. Siqueira e Gomide Júnior (2008) acrescentam que o apoio oriundo da rede social garante e mantém a sustentação interacional entre os participantes da organização podendo, dessa forma, trazer benefícios mútuos.

Estudar o relacionamento entre as pessoas implica em analisar um conjunto de fatores incluindo o ambiente de trabalho, a família, os laços afetivos com os colegas/trabalho/organização, os comportamentos, enfim, o ambiente de interação social no trabalho estando intrinsecamente relacionado com percepção da oferta de suporte organizacional (FONSECA *et al.*, 2013).

A relação entre a percepção do suporte social e organizacional no trabalho e o comprometimento enseja que exista alta relação entre suporte social, emocional e instrumental e o suporte organizacional (CAMPOS; ESTIVALETE; LOBLER, 2011).

A falta de apoio social, principalmente por profissionais de nível superior no trabalho, causa um risco potencial para perda gradativa da saúde em trabalhadores de instituições que passaram por processo de expansão (VÄÄNÄNEN *et al.*, 2004).

Percebe-se na literatura, que o suporte social no trabalho possui estreita relação com os trabalhadores, causando uma série de atitudes potencialmente geradoras de satisfação ou insatisfação no trabalho, por possuir influencia positiva sobre a sensação de bem-estar, reduzir o estresse e promover a formação de redes sociais (SEILDLE; TROCCOLI, 2006). Neste sentido, a oferta do suporte como uma rede de comunicação eficiente e acessível a todos os servidores, fortalecimento das relações interpessoais e o fornecimento de materiais e apoio dos superiores, seriam mecanismos capazes de elevar a satisfação no trabalho.

H2 - A percepção do Suporte Social possui impacto positivo e significativo sobre a satisfação no trabalho.

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

Estudo quantitativo do tipo transversal com aplicação de um questionário (Apêndice A) composto por dados sócio-demográficos, escala de satisfação no trabalho (EST) elaborada e validada por Siqueira (1995), escala da percepção do suporte social no trabalho (EPSST), desenvolvida e validada por Gomide Júnior, Guimarães e Damásio (2004), e escala da percepção do suporte organizacional (EPSO) elaborada por Eisenberg *et al.* (1986), traduzida e validada para o contexto brasileiro por Siqueira (1995). O questionário e o termo de Consentimento Livre Esclarecido (Apêndice B) foram enviados para o e-mail dos servidores. Os dados foram analisados com a utilização do programa SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A amostra não probabilística por conveniência é composta por servidores públicos federais do Instituto Federal do Espírito Santo (IFES), com sede na cidade de Vitória - ES, integrado por 21 campi e a reitoria, tendo como população 2475 servidores, sendo 1302 docentes e 1175 técnicos administrativos. Destes, 559 compuseram a amostra deste estudo.

3.2 INSTRUMENTOS

Objetivando responder ao problema de pesquisa, utilizou-se um questionário fechado estruturado, com convite enviado via e-mail institucional aos servidores, contendo um link para o termo de consentimento e outro para questionário

disponibilizado por um provedor de serviços de *survey* on-line.

O questionário foi construído em quatro partes distintas: a primeira composta por informações sócio-demográficas elaboradas contendo informações sobre gênero, idade, tempo de serviço, grau de escolaridade, cargo que ocupa, se possui cargo de confiança e o campus a que pertence. A segunda, composta pela variável dependente: satisfação no trabalho, com 15 questões, elaboradas por Siqueira (1995). A terceira, com 18 questões relacionadas à percepção do suporte social, elaborada por Gomide Junior, Guimarães e Damásio, (2004), e a quarta, com 06 questões relacionadas à percepção do suporte organizacional, elaborada por Einsenberg *et al.* (1986), e traduzida por Siqueira (1995). Os três últimos constructos estão organizados em uma escala de Likert de cinco pontos.

3.2.1 Escala de satisfação no trabalho (EST)

Utilizou-se o instrumento construído e validado no contexto brasileiro por Siqueira (1995) denominado de Escala de Satisfação no Trabalho (EST) composto por uma escala multidimensional. A EST foi constituída, em sua versão completa por 5 dimensões e 25 itens, porém, neste estudo objetivando dar maior comodidade ao respondente, optou-se por utilizar a escala em sua versão reduzida mantendo as 5 dimensões ou fatores de satisfação e 15 itens que representam a satisfação no trabalho dentro de cada fator. O instrumento e os índices de confiabilidade de cada dimensão estão descritos no Quadro 1. Está organizado no formato de resposta do tipo Likert de cinco pontos, variando de 0 (zero) (totalmente insatisfeito) a 5 (cinco) (totalmente satisfeito).

Dimensões	Descrição	Itens	α de Cronbach
Satisfação com o colega	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim. Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho.	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	0.92
Satisfação com chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	Com o entendimento entre mim e meu chefe. Com a maneira como o meu chefe me trata. Com a capacidade profissional do meu chefe.	0.90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me. Com a variedade de tarefas que realizo.	0,82
Satisfação com promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira como empresa realiza promoções e com o tempo de espera pela promoção.	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	0,87

Quadro 1: Dimensões e definições da EST em sua versão reduzida.

Fonte: Siqueira (2008).

3.2.2 Escala da percepção do suporte social no trabalho – EPSST

O instrumento foi elaborado e validado por Gomide Júnior, Guimarães e Damásio (2004), contendo três dimensões adaptadas ao contexto do trabalho, apresentado no Quadro 2. Percepção do suporte social informacional contendo 7 itens com coeficiente α de Cronbach 0,85; o segundo, composto por 6 itens, com coeficiente α de Cronbach 0,83 referindo-se à percepção do suporte social emocional e, a terceira, com 5 itens referentes à percepção do suporte social instrumental apresentando coeficiente α de Cronbach de 0,72. Apresenta formato de resposta do tipo Likert de cinco pontos, variando de 0 (zero) (discordo totalmente) a

5 (cinco) (concordo totalmente). Releva-se que a escala foi adaptada para este estudo, objetivando adequá-la a uma instituição pública, para isso, em todas as questões, a palavra empresa foi substituída por “instituição”.

3.2.3 Escala da percepção do suporte organizacional – EPSO

Para mensurar a percepção do suporte organizacional, utilizou-se a escala de versão reduzida, unidimensional, composta por 6 itens - Quadro 3 - desenvolvida e validada por Einsenberg *et al.* (1986), traduzida e validada para o contexto brasileiro por Siqueira (1995), contendo sentenças sobre possíveis julgamentos e atitudes que as empresas fazem sobre seus servidores apresentando a possibilidade de trazer benefícios ou prejuízos, tanto para a instituição quanto para os servidores. O instrumento apresenta formato de resposta do tipo Likert de cinco pontos, variando de 0 (zero) (discordo totalmente) a 5 (cinco) (concordo totalmente), possuindo α de Cronbach 0,86 e alto índice de correlação ($r = 0,94$; $P < 0,01$). A escala foi adaptada para este estudo, objetivando adequá-la a uma instituição pública. Em todas as questões a palavra empresa foi substituída por “instituição” e no item 6 a palavra lucro foi substituída por “com ela mesma”.

Dimensões	Itens da Escala
Percepção do suporte social informacional no trabalho.	Nesta instituição as informações circulam de forma clara entre os setores.
	Os servidores são informados sobre as decisões que envolvem seu trabalho.
	Existe facilidade de acesso às informações importantes.
	Os servidores têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.
	As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.
	Os superiores compartilham informações importantes com os servidores.
	As informações importantes são compartilhadas por todos.
Percepção do suporte social emocional no trabalho.	As pessoas gostam uma das outras.
	As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.
	As pessoas são amigas uma das outras.
	Pode-se confiar nas pessoas.

Percepção do suporte social instrumental (material) no trabalho.	Pode-se confiar nos superiores.
	As pessoas se preocupam uma com as outras.
	Existe recompensa financeira pelos esforços dos servidores.
	Os equipamentos estão sempre em boas condições para serem utilizados.
	Existe cumprimento das obrigações financeiras com os servidores.
	Existe ajuda financeira para que os servidores se especializem.
	Os servidores recebem salários compatíveis com seus esforços.

Quadro 2: Escala da percepção do suporte social no trabalho

Fonte: Gomide Jr; Guimarães; Damásio (2004). Adaptada pelo autor.

Itens da Escala
A instituição fornece apoio quando tenho um problema.
A instituição realmente preocupa-se com meu bem-estar.
A instituição estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.
A instituição está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.
A instituição preocupa-se com minha satisfação no trabalho.
A instituição preocupa-se mais com seus resultados do que comigo.

Quadro 3: Escala de percepção de suporte organizacional

Fonte: Siqueira (2008).

3.3 COLETA DE DADOS

A pesquisa foi realizada por meio de um questionário enviado para o e-mail institucional dos servidores, solicitando a participação, garantindo o anonimato e esclarecendo que a participação é de caráter voluntário. O questionário contempla, em sua primeira etapa dados sócio-demográficos para identificação do perfil dos respondentes e uma segunda etapa composta por 24 questões de múltipla escolha, em uma escala Likert de 5 pontos, objetivando quantificar o grau de concordância ou discordância do respondente em relação às frases sugeridas; na terceira parte foi apresentada a escala de satisfação no trabalho, contendo 15 itens nos quais os respondentes teriam que indicar o grau de satisfação em seu trabalho atual.

A coleta ocorreu em dois momentos distintos: os e-mails foram enviados e, primeiramente obtiveram-se 350 respostas e, dez dias depois, mais 209. Totalizaram-se 559 respondentes, ou seja, 22,6% do total de servidores.

Com relação às questões éticas, este estudo foi desenvolvido em conformidade com a Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, resguardando: a identidade dos sujeitos da pesquisa e o respeito aos princípios da autonomia, beneficência, não maleficência e justiça. Primeiramente, o projeto foi cadastrado e submetido na plataforma Brasil para posterior aprovação do Comitê de Ética em pesquisa do IFES, mediante carta de autorização expedida pela Pró Reitoria de Pesquisa para ser desenvolvida nos 21 campi do IFES.

3.3.1 Análises dos dados

Neste estudo, a variável dependente é a satisfação no trabalho composta por cinco dimensões: satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com promoções. Estas variáveis foram agrupadas em uma única média formando a satisfação geral no trabalho. As variáveis independentes foram constituídas obedecendo ao mesmo critério. A percepção do suporte organizacional é formada pelas médias dos seis fatores da escala de percepção de suporte organizacional e suporte social no trabalho, constituído pela média das três dimensões da escala da percepção do suporte social no trabalho. As análises estatísticas foram realizadas com o auxílio dos softwares Excel® e SPSS® (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Inicialmente, realizou-se a análise da caracterização da amostra seguida da análise descritiva objetivando caracterizar e sumarizar as informações, extraindo as médias e o desvio padrão. Na sequência, para testar as relações hipotetizadas entre a variável de satisfação geral e as variáveis independentes de suporte social e suporte organizacional, foi realizada uma regressão linear múltipla.

3.4 MODELO

O modelo proposto para este estudo compõe-se da variável dependente Y satisfação no trabalho, variáveis independentes: suporte organizacional, suporte social no trabalho acrescido das variáveis de controle, e duas variáveis *dummy* conforme equação abaixo.

$$Y = \beta_0 + \beta_{1inf} + \beta_{2em} + \beta_{3ins} + \beta_{4pos} + \beta_{5fe} + \beta_{6ts} + \beta_{7esc} + \beta_{8gen} + \beta_{9DTAE} + \beta_{10DCC} + \varepsilon$$

Onde:

Y: formado pela média das cinco dimensões da escala de satisfação no trabalho;

Inf: média da dimensão do suporte social informacional no trabalho;

Em: média da dimensão do suporte social emocional no trabalho;

Ins: média da dimensão do suporte social instrumental no trabalho;

Pos: média das variáveis de suporte organizacional no trabalho;

Fe: faixa etária

Ts: tempo de serviço

Esc: grau de escolaridade

Gen: gênero

DTAE: Variável Dummy utilizada para classificação das categorias profissionais, docente (0) ou técnico administrativo (1);

Se $\beta > 0$ – significa que a categoria profissional a qual o servidor pertence tem um efeito positivo na variável dependente.

Se $\beta < 0$ – significa que a categoria profissional a qual o servidor pertence tem um efeito negativo na variável dependente

DCC: Variável Dummy utilizada para classificação de cargo de confiança, com cargo (0) ou sem cargo (1);

Se $\beta > 0$ – significa que possuir cargo de confiança tem um efeito positivo na variável dependente.

Se $\beta < 0$ – significa que possuir cargo de confiança tem um efeito negativo na variável dependente

ε : termo de erro da regressão

Capítulo 4

4 ANÁLISE DO DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O estudo obteve retorno de 559 respostas, correspondendo a 22,6% dos servidores com resultados das informações sócio demográficas expressas na Tabela 1. Ocorreu equilíbrio entre os gêneros nesta pesquisa: o sexo masculino representa 50,6% da amostra, e o feminino 49,4%. A faixa etária que mais participou da pesquisa é a que está entre 31 e 40 anos, totalizando 34,5% dos respondentes.

Observou-se que o grau de escolaridade dos servidores é elevado, pois, somando-se os percentuais de pessoas com nível superior - especialização, mestrado e doutorado, chega-se a 95,5%. Os docentes representam 39% e os técnicos administrativos 61%. Acredita-se que a maioria dos respondentes sejam técnicos administrativos se deve ao fato desses servidores estarem constantemente acessando a internet para desempenhar suas funções. Os cargos de confiança são preenchidos por 26,3 % dos respondentes e, com relação ao tempo de serviço, 33, 8% dos respondentes possuem mais de 7 anos de serviço, sendo este grupo mais representativo, porém, ao se considerar o percentual total dos servidores com menos de 7 anos de serviço, observa-se que a maioria dos participantes da pesquisa, 66,7%, estão neste grupo.

TABELA 1: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Variáveis	Observações	
	n	%
Gênero		
Feminino	276	49,4
Masculino	283	50,6
Faixa etária		
Menos de 20 anos	6	1,1
De 21 a 30 anos	127	22,7
De 31 a 40 anos	193	34,5
De 41 a 50 anos	131	23,4
Acima de 50 anos	102	18,2
Grau de escolaridade		
Nível fundamental	3	0,5
Ensino médio / técnico	22	3,9
Ensino superior	52	9,3
Especialização	236	42,2
Mestrado	165	29,5
Doutorado	81	14,5
Cargo		
Docente	218	39
Técnico Administrativo	341	61
Cargo de confiança		
Sim	146	26,1
Não	413	73,9
Tempo de serviço		
Menos de 1 ano	46	8,2
De 1 a 3 anos	108	19,3
De 3 a 5 anos	119	21,3
De 5 a 7 anos	100	17,9
Acima de 7 anos	186	33,3

Fonte: elaborada pelo autor

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Primariamente, analisou-se as médias e os desvios padrão das escalas de percepção do suporte social, percepção do suporte organizacional e satisfação no trabalho, objetivando identificar quais variáveis ocorreram com maior intensidade, refletindo a percepção dos servidores acerca da presença dessas variáveis em seu ambiente de trabalho. Na Tabela 2, observa-se que ocorre uma maior percepção do suporte social instrumental com média 3,11, e do suporte social emocional com média de 3,09. As variáveis que mais se destacaram no suporte social instrumental, com média de 3,97, referem-se ao cumprimento das obrigações financeiras com os servidores; 3,40 percebem que existe ajuda financeira para que os servidores se especializem; e 3,13 que os equipamentos estão em condições de uso.

A variável que indica existência de recompensa financeira pelos esforços dos servidores recebeu escore inferior às demais desta dimensão com 2,09. Dessa forma, compreende-se que os servidores percebem que a instituição cumpre, de forma adequada, com as obrigações financeiras e ainda fornece apoio à especialização e mantém os materiais e equipamentos em condições dos servidores desempenharem suas atividades.

TABELA 2: MÉDIA E DESVIO PADRÃO DA ESCALA DE PERCEPÇÃO DO SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

Variáveis	Média	Desvio padrão
Suporte social informacional		
As informações circulam de forma clara entre os setores.	2,33	1,03
Os servidores são informados sobre as decisões que envolvem seu trabalho.	2,88	1,10
Existe facilidade de acesso às informações importantes.	3,00	1,03
Os servidores têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	3,37	1,06
As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.	2,73	1,00
Os superiores compartilham informações importantes com os servidores.	2,87	1,04
As informações importantes são compartilhadas por todos.	2,82	1,01
Média geral	2,85	,80
Suporte social emocional		
As pessoas gostam uma das outras.	3,42	0,88
As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	3,04	0,96
As pessoas são amigas uma das outras.	3,19	0,89
Pode-se confiar nas pessoas.	2,88	0,96
Pode-se confiar nos superiores.	3,05	1,07
As pessoas se preocupam uma com as outras.	3,00	0,93
Média geral	3,09	0,76
Suporte social Instrumental		
Existe recompensa financeira pelos esforços dos servidores.	2,09	0,99
Os equipamentos estão sempre em boas condições para serem utilizados.	3,13	1,12
Existe cumprimento das obrigações financeiras com os servidores.	3,97	0,83
Existe ajuda financeira para que os servidores se especializem.	3,40	1,06
Os servidores recebem salários compatíveis com seus esforços.	3,01	1,12
Média geral	3,11	0,60
Média Suporte social	3,02	0,61

Fonte: elaborada pelo autor

A possível explicação para baixa percepção da existência de recompensa financeira pelos esforços dos servidores deve-se a uma das particularidades do serviço público que o diferencia das organizações privadas, pela não existência de bonificações e adicionais por cumprimento de metas.

Siqueira e Gomide Junior (2008), referindo-se à percepção do suporte instrumental, inferem que os funcionários entendem que a organização oferta ajuda tangível como insumos materiais e gerenciais necessários ao bom desenvolvimento das atividades diárias. Paschoal, Torres e Porto (2010) descreveram que esta percepção pode indicar que a organização está engajada em modernizar e melhorar a qualificação dos seus funcionários e, conseqüentemente, ocorrerá melhoria dos processos e da qualidade dos serviços.

Na dimensão suporte social emocional, evidenciou-se que, na instituição, a variável com maior média foi a que informa que as pessoas gostam umas das outras com média 3,42, seguida da variável indicativa de que as pessoas são amigas umas das outras com 3,19, e que se pode confiar nos superiores com 3,05. Notoriamente, a variável com escore médio inferior às demais, com média 2,88, é a que representa a confiabilidade nas pessoas. Mesmo com média inferior às demais, pode-se inferir, timidamente, a existência de confiança nas pessoas, uma vez que o resultado médio está indicando maior proximidade à concordância. O resultado desta dimensão difere do estudo de Andrade, Estivelete e Gomes (2013) realizado em bancos públicos, onde esta dimensão obteve escore médio inferior às demais dimensões do suporte social.

A dimensão suporte social informacional apresentou média inferior às demais dimensões do suporte social, com média geral de 2,85. A variável que indica se informações circulam de forma clara entre os setores obteve média de 2,33, seguida da variável indicativa de agilidade no repasse das informações importantes para o desenvolvimento das atividades 2,73. Observa-se que a variável referente à facilidade de acesso às informações obteve média 3,0 indicando percepção de acesso facilitado às informações.

Pesquisa realizada por Santos, Moraes e Benevenuto (2015) identificou que a comunicação interna com os servidores, comunicação interna entre gerentes e atenção a grupos com necessidade comuns são fatores que impactam significativamente na satisfação no trabalho, e concluem informando que a instituição pública possui reduzida orientação para o seu mercado interno.

A análise desta dimensão permite inferir que mesmo com os avanços tecnológicos por meio do acesso à internet com disponibilização das informações circulando de forma rápida e precisa, ainda é necessário ocorrer melhorias no compartilhamento das informações dentro da instituição. Nesta dimensão, o servidor possui a percepção que na instituição existe uma rede de comunicação eficiente e acesso facilitado às informações, mas discordam da clareza e agilidade na disseminação das informações.

No cômputo geral do suporte social no trabalho as médias das dimensões pesquisadas por Siqueira e Gomide Junior (2008) indicaram existir dúvidas do respondente quanto à presença do suporte social na instituição.

Na Tabela 3 são apresentadas as médias e os desvios padrão da percepção do suporte organizacional no trabalho. Os resultados da variável 'a instituição se preocupa mais com seus resultados do que com seus servidores' apresentam média 3,39, seguida da variável representativa de 'a instituição oferta apoio ao servidor na presença de algum problema', 3,29 e 'quando o servidor precisa de favor especial' com média 3,0, demonstram a existência de pouca percepção de que a instituição oferta apoio aos seus servidores nos momentos de necessidades extraordinárias, e ainda preocupa-se muito pouco com o bem estar e a satisfação dos servidores.

A variável do suporte organizacional com média inferior refere-se à possibilidade de a instituição estar ampliando suas instalações, objetivando ajudar o

servidor a desempenhar melhor suas atividades com média 2,80. De acordo com Estivaleta e Andrade (2012), na percepção dos servidores, a instituição não está disposta a alterar sua capacidade física para elevar o desempenho dos servidores. As variáveis que revelam percepção com o bem-estar e satisfação no trabalho obtiveram médias 2,90 e 2,81 respectivamente. Em conformidade com o estudo realizado por Estivaleta e Andrade (2012) a percepção do suporte organizacional ocorre de forma moderada nesta instituição pela percepção dos servidores de que a instituição não demonstra interesse em melhorar as condições de trabalho.

Neste sentido Ladeira, Sonza e Bertle (2012) indicam que a instituição pública que não gera espaços oportunizando aos seus servidores o desenvolvimento de suas ideias e atendimento de suas necessidades, terminam por gerar insatisfação porque os servidores não conseguem utilizar suas capacidades no ambiente organizacional. De acordo com Siqueira e Gomide Junior (2008), no cômputo geral os resultados tendem a sinalizar que os servidores entendem que a instituição não se preocupa com a satisfação e o bem estar dos servidores.

TABELA 3: MÉDIA E DESVIO PADRÃO DA ESCALA DE PERCEPÇÃO DO SUPORTE ORGANIZACIONAL NO TRABALHO

Variáveis	Média	Desvio padrão
A instituição fornece apoio quando tenho um problema.	3,29	0,94
A instituição realmente preocupa-se com meu bem-estar.	2,90	0,99
A instituição estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.	2,80	1,00
A instituição está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.	3,00	0,99
A instituição preocupa-se com minha satisfação no trabalho.	2,81	1,02
A instituição preocupa-se mais com seus resultados do que comigo.	3,39	0,95
Média geral	3,03	0,63

Fonte: elaborada pelo autor

A satisfação no trabalho foi analisada por meio das médias de cada dimensão da escala de satisfação apresentada na Tabela 4. A dimensão satisfação com chefia apresentou média 3,72, sendo esta a mais elevada em relação às demais, demonstrando que os servidores mantêm um bom relacionamento com seus

superiores, estando em um estado de contentamento com a relação existente entre eles no ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2008). Rosa e Carlotto (2005) afirmam que a satisfação com os superiores é um dos elementos que podem provocar sentimento de realização profissional. A segunda média mais elevada foi atribuída à dimensão satisfação com colegas de trabalho, que obteve escore médio de 3,47, seguida de satisfação com a natureza do trabalho, com média 3,43.

TABELA 4: MÉDIA E DESVIO PADRÃO DA ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Variáveis	Média	Desvio padrão
Satisfação com os colegas		
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	3,43	0,96
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	3,63	0,80
Com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho	3,36	0,93
Média geral	3,47	0,77
Satisfação com o salário		
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	3,08	1,10
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	2,85	1,13
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	2,99	1,08
Média geral	2,97	1,01
Satisfação com a chefia		
Com o entendimento entre mim e meu chefe.	3,78	1,03
Com a maneira como o meu chefe me trata.	3,81	0,94
Com a capacidade profissional do meu chefe.	3,57	1,06
Média geral	3,72	0,93
Satisfação com a natureza do trabalho		
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	3,66	0,92
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	3,25	0,99
Com a variedade de tarefas que realizo.	3,40	1,00
Média geral	3,43	0,81
Satisfação com promoções		
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	3,05	1,00
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	2,62	0,97
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	2,85	1,01
Média geral	2,84	0,84
Média da satisfação geral	3,28	0,62

Fonte: elaborada pelo autor

As duas dimensões com médias inferiores foram: a satisfação com promoções 2,84 e satisfação com salário 2,97. Brandão *et al.* (2014) apontam a satisfação com o salário como fator de concordância entre os ocupantes de diferentes cargos dentro de uma mesma instituição, ou seja, independente do cargo

que o servidor ocupa o salário é considerado um fator que, quando atende as expectativas do servidor, proporciona percepção de satisfação, e, quando não supera suas expectativas, gera insatisfação. Os achados deste estudo são semelhantes aos de Jesus e Jesus (2012), Figueredo e Alevato (2013) Kunkel e Vieira (2012), Dias (2014) e Hedler e Castro (2015). Neste sentido, Vieira, Appio e Slongo, (2007) afirmam que o salário e benefícios sociais são algumas das diversas variáveis que possuem impacto significativo na satisfação dos trabalhadores.

Objetivando verificar o nível de satisfação geral dos servidores no relacionamento com os colegas, com salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções no trabalho faz-se necessário conhecer a interpretação dos resultados da escala de Likert de cinco pontos, utilizada nesta pesquisa.

A média das respostas que estão entre 1 e 2,9 denotam insatisfação, de 3 a 3,9 indiferença e 4 a 5 satisfação. Dessa forma, as informações contidas na Tabela 4 nos permite afirmar que na instituição, os servidores de uma forma geral demonstram insatisfação com salário e formas de promoção, sendo esta última intimamente influenciada por fatores políticos interinstitucionais (FIGUEREDO; ALEVATO, 2013).

Considerando-se a média geral de satisfação no trabalho, observou-se que ela se encontra mais voltada para indiferença, ou seja, não se pode afirmar categoricamente que existe insatisfação em um nível elevado, sendo possível inferir que três das cinco dimensões sugerem baixa satisfação, e duas dimensões apresentam maior propensão à insatisfação. Estes resultados são similares aos encontrados por Agapito *et al.* (2014), Lima, Zille e Soares (2015) e Hedler e Castro (2015).

Para atender o objetivo geral de identificar o impacto da percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público e testar as hipóteses: H1 – A percepção do Suporte Organizacional possui impacto positivo e significativo sobre a satisfação dos servidores públicos e H2 – A percepção do Suporte Social possui impacto positivo e significativo sobre a satisfação dos servidores públicos, procedeu-se a análise de regressão linear múltipla, detalhada nas Tabelas 5, 6 e 7.

TABELA 5: RESUMO DO MODELO DA REGRESSÃO SATISFAÇÃO NO TRABALHO, SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	0,688 ^a	0,473	0,463	0,45964

Fonte: elaborada pelo autor.

TABELA 6: ANOVA

Modelo	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	F	Sig.
1					
Regressão	103,888	10	10,389	49,172	,000 ^b
Resíduos	115,777	548	,211		
Total	219,665	558			

Fonte: elaborada pelo autor.

No resumo do modelo contido na Tabela 5, observa-se que o R² ajustado informa que o modelo consegue explicar em média 46,3% da variável dependente satisfação no trabalho. O resultado do teste F demonstra que as variáveis são significativas por informar que os betas estudados são diferentes de 0, fato confirmando pelo P-valor encontrados na Tabela 6.

Em conformidade com a Tabela 7 é possível evidenciar que a percepção do suporte social informacional, emocional e instrumental no trabalho e o suporte organizacional, são estatisticamente significativos a um nível de confiança de 95% e, possuem impacto positivo na satisfação no trabalho. Pode-se afirmar que o suporte social no trabalho possui maior impacto na satisfação dos servidores em relação ao

suporte organizacional, sendo estes resultados semelhantes aos estudos de (ANDRADE; ESTIVALETE; GOMES, 2013; PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). Os resultados apresentaram maior prevalência do suporte social emocional demonstrando a importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho (FONSECA *et al.*, 2013).

TABELA 7: REGRESSÃO MÚLTIPLA SOBRE O IMPACTO DO SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO.

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
	B	Modelo padrão	Beta		
(Constante)	,885	,185		4,784	,000
INF	,094	,038	,122	2,455	,014
EM	,238	,035	,288	6,696	,000
INS	,153	,041	,147	3,754	,000
POS	,252	,044	,253	5,755	,000
FE	,050	,024	,085	2,110	,035
TS	-,007	,019	-,015	-,369	,712
ESC	,014	,024	,023	,588	,557
GEN	,020	,040	,016	,487	,626
DCC	-,005	,046	-,004	-,109	,913
DTAE	-,087	,051	-,068	-1,718	,086

Fonte: elaborada pelo autor

As variáveis dummies de categoria profissional e cargo de confiança não se mostraram estatisticamente significativas, permitindo afirmar, a um nível de 95% de confiança, que a satisfação no trabalho não é impactada por estas variáveis neste estudo. Das variáveis de controle, somente a faixa etária (FE) mostrou-se significativa a 95% de confiança, indicando que os funcionários com maior faixa etária estão mais satisfeitos em relação aos novos. Estes resultados são similares aos encontrados por Lima, Zille e Soares (2015).

As análises das Tabelas 5, 6 e 7 revelam que as duas hipóteses elencadas neste estudo não foram rejeitadas e que objetivo de identificar o impacto do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho em uma instituição de ensino público foi atingido, confirmando que estas duas variáveis possuem efeito positivo e significativo na satisfação no trabalho, porém, acredita-se que seus resultados

poderiam ser ainda mais significativos se ocorresse uma maior percepção dos suportes na instituição, uma vez que os resultados evidenciaram baixa percepção dos servidores sobre a oferta dos suportes social e organizacional no trabalho.

Capítulo 5

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos propostos foram respondidos de forma satisfatória e as duas hipóteses elencadas não puderam ser rejeitadas. Na oportunidade foi verificado o impacto da percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho e os fatores que mais impactam na satisfação no trabalho.

Em relação ao suporte social no trabalho foi identificado ocorrer semelhanças na percepção das dimensões instrumental e emocional e uma menor percepção do suporte social informacional. Por se tratar de uma instituição de ensino onde, pela natureza do trabalho, imagina-se que as informações são melhor distribuídas, os resultados evidenciaram que não existe facilidade de acesso às informações, havendo necessidade de melhorar a clareza, agilidade e o compartilhamento delas. Este achado demonstra que a instituição necessita aprimorar a forma de disseminar as informações entre os campi, entre gestores e seus coordenadores e destes com seus subordinados de forma a uniformizar as informações tornando a instituição mais democrática e transparente.

Quanto a percepção do suporte organizacional foi identificado um menor grau de preocupação da organização com o bem-estar e satisfação dos servidores observada pela percepção que existe maior preocupação da instituição com seus resultados do que com seus servidores e reduzido interesse em proporcionar bem estar e satisfação. Sendo este um fator que pode gerar insatisfação, é preciso que a instituição promova mais suporte organizacional objetivando utilizar melhor as capacidades e habilidades de seus servidores.

Quanto à satisfação com o trabalho, foi identificada uma tendência à

satisfação com a chefia, colegas e com a natureza do trabalho, e insatisfação com salários e promoções, no entanto, quando se analisa a média geral, observou-se existência de indiferença, ou seja, não se pode afirmar que existe satisfação ou insatisfação no trabalho nesta instituição. É possível afirmar por meio das análises das variáveis dummies que possivelmente não existe diferença de percepção da satisfação no trabalho entre técnicos administrativos e docentes e entre os detentores ou não de cargo de confiança.

Confirmou-se que a percepção do suporte social e organizacional é preditora significativa da satisfação no trabalho, mas insuficiente para explicá-la em sua totalidade. A percepção do suporte social mostrou-se com maior poder de explicação da satisfação no trabalho quando comparada ao suporte organizacional.

Dessa forma, esta pesquisa representou um avanço para a compreensão da satisfação no trabalho relacionada à percepção dos servidores públicos quanto à oferta de suporte social e organizacional, oferecendo mais reflexões sobre o assunto. Oferece como contribuição um diagnóstico situacional para formulação de políticas e programas, principalmente na área de gestão de pessoas, que possibilitem melhorar a relação entre os servidores e o instituto, promovendo a satisfação e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços.

O estudo possui como limitação o número reduzido de respondentes, apenas 22,6% dos servidores, o que talvez não expresse, com exata fidedignidade, o impacto das variáveis de percepção do suporte social e organizacional na satisfação no trabalho, impossibilitando generalizar as considerações. Outra limitação identificada está relacionada à metodologia quantitativa, devendo esta ser complementada com outras abordagens objetivando encontrar uma melhor compreensão dos fatores que interferem na satisfação no trabalho.

Sugere-se como futuras pesquisas expandir a investigação desta temática para outras organizações, visando comparar os resultados obtidos nesta pesquisa. Realizar comparações entre categorias profissionais diferentes utilizando variáveis dummies de inclinação objetivando verificar se existe percepção diferenciada dos tipos de suportes oferecidos e se estes impactam de forma diferente a percepção de satisfação no trabalho em grupos distintos. Outra sugestão para estudos futuros seria o de responder inversamente o objetivo deste estudo, ou seja, porque os suportes não teriam impacto positivo na satisfação no trabalho?

REFERÊNCIAS

- AGAPITO, Paula Rodrigues *et al.* Análise da Satisfação no Trabalho e do Cumprimento dos Contratos Psicológicos dos Profissionais da Região do ABC Paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v.5, n.1, Jan./Jun. 2014.
- ALVES, Valdenis de Deus; NEIVA, Elaine Rabelo; PAZ, Maria da Graças Torres da. Configurações de Poder, Suporte Organizacional e Bem-Estar Pessoal em uma Organização Pública. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v.8, n. 2, p.159-169, 2014.
- ANDRADE, Tais de, *et al.* Síndrome de Burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. **Organizações & Sociedade**, v. 19, n. 61, p. 231-251, 2012.
- _____; ESTIVALETE, Vania de Fátima Barros; GOMES, Tarízi Cioccarri. Suporte social e organizacional no trabalho: um diagnóstico no setor bancário público e privado. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa-RECADM**, v. 12, n. 1, p. 23-38, 2013.
- ARAGÃO, Ellen Ingrid Souza *et al.* Suporte social e estresse: uma revisão da literatura. **Psicologia em foco**, v. 2, n. 1, p. 79-90, 2009.
- BENZECRY, Denis Fred ; PIRES, H. M. . Percepção de justiça organizacional: método de análise combinado entre pertinência e grau do construto. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. A ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: INTEGRANDO TECNOLOGIA E GESTÃO, 29., 2008, Salvador. **Anais...** Salvador: ENGEP, 2009.
- BERTHELSEN, Hanne; HJALMERS, Karin; SÖDERFELDT, Björn. 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.
- BLIGH, Michelle C.; CARSTEN, Melissa K. Post-merger psychological contracts: exploring a “multiple foci” conceptualization. **Employee relations**, v. 27, n. 5, p. 495-510, 2005.
- BORGES, R. Are public officials really less satisfied than private sector workers? A comparative study in Brazil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 6, p. 1477-1496, 2013.
- BRANDÃO, Isac de Freitas *et al.* Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 20, n. 1, p. 90-113, 2014.
- BRIEF, Arthur P.; WEISS, Howard M. Organizational behavior: Affect in the workplace. **Annual review of psychology**, v. 53, n. 1, p. 279-307, 2002.
- CAMPOS, Simone Alves Pacheco; ESTIVALETE, Vania Fátima Barros; LÖBLER, Mauri . Leodir. Suporte social no trabalho, suporte organizacional e comprometimento: um estudo com professores da rede municipal de ensino. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 35., 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.
- _____; _____. O trabalho de quem ensina: suporte social, suporte organizacional e comprometimento. **Revista Alcance**, v. 20, n. 1, p. 058-078, 2013.

CARLOTTO, Mary Sandra; CAMARA, Sheila Gonçalves. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). **Psico-USF (Impr.)**, Itatiba, v. 13, n. 2, p. 203-210, Dec. 2008.

COBB, Sidney. Social support as a moderator of life stress. **Psychosomatic medicine**, v. 38, n. 5, p. 300-314, 1976.

CRUZ, Jéssica Fagundes da. **Percepção do suporte organizacional : um estudo de sua relação com o desenvolvimento do comportamento com a mudança organizacional**. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração. 2012.

DIAS, Francine Macedo. **O Processo de interiorização dos Institutos Federais, sob o aspecto da satisfação dos servidores**: um estudo de caso do Instituto Federal Fluminense. Dissertação (Mestrado) – Fundação Instituto Capixaba de Contabilidade, Economia e Finanças. 2014.

EISENBERGER, Robert *et al.* Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 500-507, 1986.

ELLICKSON, Mark C.; LOGSDON, Kay. Determinants of job satisfaction of municipal government employees. **Public Personnel Management**, v. 31, n. 3, p. 343-358, 2002.

ESTIVALETE, Vania de Fátima Barros; DE ANDRADE, Tais. A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional a partir da concepção dos colaboradores do setor bancário. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 13, n. 3, 2012.

FERREIRA, Marinês Verônica *et al.* Suporte no trabalho: a percepção de docentes do ensino técnico. **Revista de Gestão e Avaliação Educacional**, v. 3, n. 5, p. 33-49, 2014.

FIGUEREDO, Jussara Moore de; ALEVATO, Hilda Maria. Rodrigues. **A satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IFES**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 33., 2013, Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP, 2013.

FONSECA, Ilva Santana Santos *et al.* Apoio social e satisfação no trabalho em funcionários de uma empresa de petróleo. **Psicologia para América Latina**, n. 25, p. 43-56, 2013.

GOMIDE JR, S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Construção e Validação da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho - EPSST. In: SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas de Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 286-292.

GUSTAINIENE, Loreta; ENDRIULAITIENE, Aukse. Job satisfaction and subjective health among sales managers. **Baltic Journal of Management**, v. 4, n. 1, p. 51-65, 2009.

HEDLER, Desiree Louise; DE CASTRO, André Luís. Satisfação do Servidor Público no Trabalho: um Estudo de Caso nos Centros de Referência de Assistência Social de Paranavaí. UNOPAR Científica Ciências Jurídicas e Empresariais. **Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais**, v. 16, n. 2, 2015.

JESUS, Maria Sunes Pereira de; DE JESUS, José Sérgio. Medidas de satisfação no trabalho em uma instituição de ensino superior. **NEGÓCIOS EM PROJEÇÃO**, v. 3, n. 2, p. 29-48, 2012.

KUNKEL, Franciele Inês Reis; VIEIRA, Kelmara Mendes. Bem-Estar no Trabalho: Um Estudo Junto aos Servidores Públicos da Prefeitura Municipal de Cerro Largo, Rio Grande do Sul. **Gestão & Regionalidade**, v. 28, n. 83, 2012.

LADEIRA, Wagner Junior; SONZA, Igor Bernardi; BERTE, Roberto Sarquis. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 71-91, 2012.

LAWRENCE, Sandra; CALLAN, Vitor J. The role of social support in coping during the anticipatory stage of organizational change: A test of an integrative model: **British Journal of Management**, v. 22, n. 4, p. 567 – 585, 2011.

LIMA, Anilton José; ZILLE, Luciano Pereira; SOARES, Maryelle Gonçalves. Um Olhar Sobre a Satisfação no Trabalho: Estudo em Organização Multinacional do Setor de Usinagem no Estado de Minas Gerais. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 16, n. 3, 2015.

MAKRI, Eleni; NTALIANIS, Filotheos. Post M&A ill-health: Main, moderating and mediating effects of job stressors and perceived organizational support. **Employee Relations**, v. 37, n. 2, p. 176-191, 2015.

MARQUEZE, Elaine Cristina; DE CASTRO MORENO, Claudia Roberta. Satisfação no trabalho—uma breve revisão. **Política Editorial**, v. 5409, n. 112, p. 69-79, 2005.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003.

_____. *et al.* Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Revista Saúde Pública**, v. 38, n. 1, p. 55-61, 2004.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, 2006.

MENDES, Ana Magnólia; TAMAYO, Álvaro. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.

OLIVEIRA-CASTRO, Gardênia Abbad de; PILATI, Ronaldo; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 2, p. 29-51, 1999.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação psicológica**, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008

_____; TORRES, Cláudio V.; PORTO, Juliana Barreiros. Felicidade no Trabalho: Relações com Suporte Organizacional e Suporte. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 6, p. 1054, 2010.

RHOADES, Linda; EISENBERGER, Robert. Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of applied psychology**, v. 87, n. 4, p. 698, 2002.

RIGGLE, Robert J.; EDMONDSON, Diane R.; HANSEN, John D. A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20

years of research. **Journal of Business Research**, v. 62, n. 10, p. 1027-1030, 2009.

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

ROSA, Cristiane da; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. **Revista da SBPH**, v. 8, n. 2, p. 1-15, 2005.

RUEDA, Fabián Javier Marín *et al.* Escala de Suporte Laboral (ESUL) e Escala de Satisfação no Trabalho: evidências de validade. **Avaliação psicológica**, Porto Alegre, v. 9, n. 3, dez. 2010.

SANCHEZ-SELLERO, Maria Carmem *et al.* Características organizacionais da satisfação no trabalho na Espanha. **Revista de Administração de Empresas**, v. 54, n. 5, p. 537, 2014.

SANDA, Mohammed-Aminu; ADJEI-BENIN, Pearl. How is the firm dealing with the merger? A study of employee satisfaction with the change process. **Journal of Management and Strategy**, v. 2, n. 2, p. p28, 2011.

SANTOS, Z. C.dos; MORAES, R. M.; BENEVENUTE, J. M. N. Orientação para o mercado interno no serviço público: análise de uma instituição de ensino. In: 14th INTERNATIONAL CONGRESS OF IAPNM, 14., 2015, Vitória. **Anais...** Vitória: Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças – FUCAPE, 2015, p. 6.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; TROCCOLI, Bartholomeu T .. Desenvolvimento de escala para Avaliação do Suporte Social em HIV / aids. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, v. 22, n. 3, p. 317-326, dezembro 2006.

SETEC. **Concepções e Diretrizes**: Instituto Federal de educação, Ciência e Tecnologia. Brasília: MEC, 2008.

SINOKKI, Marjo *et al.* A associação de apoio social no trabalho e na vida privada com a saúde mental e uso de antidepressivos: Da Saúde 2000 Estudo **Jornal de transtornos** afetivos, contra 115, n. 1, p. 36-45, 2009.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Adaptação e Validação da Escala de Percepção de Suporte Organizacional-EPSO. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 288-290.

_____. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 265-274.

_____; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

_____; GOMIDE JUNIOR, Sinésio. Suporte Organizacional. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas de Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 283-293.

_____; ORENGO, Virginia; PEIRÓ José M. Bem-estar no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. **Novas Medidas do Comportamento Organizacional - Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 39-51.

- STAW, Barry M.; ROSS, Jerry. Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. **Journal of Applied psychology**, v. 70, n. 3, p. 469, 1985.
- TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.
- VÄÄNÄNEN, Ari *et al.* Maintenance of subjective health during a merger: the role of experienced change and pre-merger social support at work in white-and blue-collar workers. **Social science & medicine**, v. 58, n. 10, p. 1903-1915, 2004.
- VEITCH, Robert WD; COOPER-THOMAS, Helena D. Tit for tat? Predictors of temporary agency workers' commitments. **Asia Pacific Journal of Human Resources**, v. 47, n. 3, p. 318-337, 2009.
- VIEIRA, Valter Afonso; APPIO, Jucélia; SLONGO, Luiz Antonio. Uma análise dos antecedentes da satisfação no trabalho em uma empresa madeireira. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. 3, p. 1-18, 2007.
- WAYNE, Sandy J. *et al.* The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. **Journal of applied psychology**, v. 87, n. 3, p. 590, 2002.
- ZEFFANE, Rachid; IBRAHIM, Mohamed E.; AL MEHAIRI, Rashid. Exploring the differential impact of job satisfaction on employee attendance and conduct: The case of a utility company in the United Arab Emirates. **Employee Relations**, v. 30, n. 3, p. 237-250, 2008.
- ZUMRAH, Abdul Rahim; BOYLE, Stephen. The effects of perceived organizational support and job satisfaction on transfer of training. **Personnel Review**, v. 44, n. 2, p. 236-254, 2015.

APÊNDICE A – Questionário

Esta pesquisa faz parte de minha dissertação a ser apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração, na área de concentração: Estratégia e Governança Público Privada. Trata-se de uma capacitação em serviço promovida pelo Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes).

Este questionário tem como objetivo analisar a Percepção do Suporte social e organizacional e seu impacto sobre a satisfação no trabalho no Ifes.

Gênero

Feminino Masculino

Faixa etária

até 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos 41 a 50 anos
Acima de 50.

Grau de escolaridade

Ensino Fundamental
 Ensino médio ou técnico
 Ensino Superior
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado

Tempo de serviço no Ifes

menos de 1 ano.
 Acima de 1 ano até 3 anos
 Acima de 3 anos até 5 anos
 Acima de 5 anos até 7 anos
 Acima de 7 anos

Cargo

Técnico administrativo
 Docente

Possui cargo de confiança ou função gratificada?

sim não

A qual campus você pertence?

Abaixo estão listadas várias frases sobre a instituição que você trabalha. Gostaríamos de saber o quanto você **concorda ou discorda de cada uma delas**. Marque o X na box que representa sua opinião.

	Discordo Totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Totalmente
1 - Nesta instituição onde eu trabalho as pessoas gostam uma das outras.					
2 - As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.					
3 - As pessoas são amigas uma das outras.					
4 - Existe recompensa financeira pelos esforços dos servidores.					
5 - Os equipamentos estão sempre em boas condições para serem utilizados.					
6 - Pode-se confiar nas pessoas.					
7 - Pode-se confiar nos superiores.					
8 - As informações circulam claramente entre os setores da instituição.					
9 - Os servidores são informados sobre as decisões que envolvem seu trabalho.					
10 - Existe cumprimento das obrigações financeiras com os servidores.					
11- Existe ajuda financeira para os servidores se especializem.					
12 - Existe facilidade de acesso às informações importantes.					
13 - Os servidores têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.					
14 -Os servidores recebem salários compatíveis com seus esforços.					
15 - As pessoas se preocupam uma com as outras.					
16 - As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.					
17 - Os superiores compartilham informações importantes com os servidores.					
18 - As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.					

19 - A instituição fornece apoio quando tenho um problema.					
20 - A instituição realmente preocupa-se com meu bem-estar.					
21- A instituição estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.					
22 - A instituição está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.					
23 - A instituição preocupa-se com minha satisfação no trabalho.					
24 - A instituição preocupa-se mais com ela mesma do que comigo.					

Questões relacionadas a satisfação no trabalho.

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente **satisfeito ou insatisfeito** com cada um deles. De sua resposta anotando um X nos boxes correspondente à sua satisfação ou insatisfação.

Com relação ao meu trabalho no lfes eu me sinto...	Totalmente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
25 - com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.					
26 - com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.					
27 - com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.					
28 - com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.					
29 - com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.					
30 - com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.					
31 - com a maneira como esta instituição realiza promoções de seu pessoal.					
32 - com a capacidade de meu trabalho absorver-me.					
33 - com as oportunidades de ser promovido nesta instituição.					
34 - com o entendimento entre eu e meu chefe.					
35 - com meu salário					

comparado aos meus esforços no trabalho.					
36 - com a maneira como o meu chefe me trata.					
37 - com a variedade de tarefas que realizo.					
38 - com a confiança que posso ter em meus colegas de trabalho.					
39 - com a capacidade profissional do meu chefe.					

APÊNDICE B – Termo de consentimento livre esclarecido

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL: IMPACTO NA SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICO”. As respostas do questionário serão transformadas em um conjunto de dados numéricos que depois serão analisados estatisticamente. O estudo está sendo realizado no Instituto Federal do Espírito Santo, por isto você está recebendo este convite. Sua participação não é obrigatória, será **anônima** e, caso não se sinta à vontade em participar, basta fechar a janela da pesquisa a qualquer momento, excluindo-se da pesquisa sem a necessidade de justificar sua decisão. Os benefícios relacionados com a sua participação são a expansão do conhecimento teórico e prático sobre satisfação e a percepção do suporte social e organizacional no trabalho. Os riscos envolvidos em sua participação são o constrangimento ou desconforto ao responder o questionário. Para minimizar estes riscos, o questionário será preenchido de forma voluntária, anônima (sem identificação) e não presencial (questionário eletrônico), garantindo o sigilo sobre a identidade do participante. O objetivo deste estudo é verificar o impacto do suporte social e organizacional na satisfação dos servidores. Sua participação na pesquisa consistirá em responder 39 itens de um questionário eletrônico. O tempo estimado para isto é de aproximadamente 5 minutos.

Caso tenha entendido os objetivos, riscos e benefícios de sua participação e concorde em fazer parte do estudo, marque a caixa “CONCORDO EM PARTICIPAR DA PESQUISA” no questionário eletrônico da pesquisa.

Pesquisador Responsável: José Marcos Nunes Benevenuto.

Telefone e e-mail do pesquisador: (28) 3552-8131/ marcosenfermeiro@gmail.com

Endereço Institucional: Rod. ES 482, Km 47 – Rive – Alegre-ES – CEP 29500-000.

Nome da Instituição do Pesquisador: Instituto Federal do Espírito Santo.

Os participantes da pesquisa e a comunidade em geral poderão entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto Federal do Espírito Santo – Ifes para obter informações específicas sobre a aprovação deste projeto ou demais informações por meio do e-mail: etica.pesquisa@ifes.edu.br ou tel/fax: (27) 33577518.