



Revista de Administração da Unimep

E-ISSN: 1679-5350

gzograzian@unimep.br

Universidade Metodista de Piracicaba

Brasil

Barros Estivalete, Vania de Fatima; de Andrade, Tais; Pellini Faller, Lisiane; Armanini Stefanan, Aline; Lopes Souza, Daiane

SUPORTE SOCIAL E SUPORTE ORGANIZACIONAL COMO ANTECÉ DENTES DO BEM-ESTAR NO TRABALHO: A PERSPECTIVA DE COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA FERROVIÁRIA

Revista de Administração da Unimep, vol. 14, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 31-56

Universidade Metodista de Piracicaba

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273746863002>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc



Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

**SUPORTE SOCIAL E SUPORTE ORGANIZACIONAL COMO ANTECEDENTES  
DO BEM-ESTAR NO TRABALHO: A PERSPECTIVA DE COLABORADORES DE  
UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA FERROVIÁRIA**

***SOCIAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL SUPPORT AS ANTECEDENTS OF  
WELL-BEING AT WORK: THE PERSPECTIVE OF EMPLOYEES OF A RAILWAY  
LOGISTICS COMPANY***

**Vania de Fatima Barros Estivalete (Universidade Federal de Santa Maria)** *vaniafbe@ufsm.br*

**Tais de Andrade (Universidade Federal de Santa Maria)** *tais0206@gmail.com*

**Lisiane Pellini Faller (Universidade Federal de Santa Maria)** *lisifaller@gmail.com*

**Aline Armanini Stefanan (Universidade Federal de Santa Maria)** *aline\_1934@yahoo.com.br*

**Daiane Lopes Souza (Universidade Federal de Santa Maria)** *daianesouza@gmail.com*

Endereço Eletrônico deste artigo: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/editor/submissionEditing/644>

---

**Resumo**

O objetivo deste trabalho consiste em verificar a influência do suporte social e organizacional sobre o bem-estar no trabalho, a partir da perspectiva dos colaboradores de uma empresa de logística ferroviária localizada no Rio Grande do Sul. Através de uma survey, foram investigados 247 colaboradores. A de coleta de dados foi realizada por meio de um questionário elaborado a partir da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), construída por Gomide, Guimarães e Damásio (2004), da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), originalmente desenvolvida por Eisenberger e Huntington (1986) e adaptada e validada no contexto brasileiro por Siqueira (1995) e a Escala de Percepção de Bem-estar Pessoal nas Organizações (EPBO), desenvolvida por Dessen e Paz (2010). Os resultados expõem que a maior média foi atribuída ao Suporte Social Informacional, associado ao compartilhamento e acesso a informações. Quanto ao bem-estar, as maiores médias foram atribuídas aos fatores Realização, Relação com a Chefia e Relação com Colegas, pressupondo que os indivíduos sentem-se realizados ao exercer suas atividades profissionais, bem como percebem qualidade na gestão, associada aos treinamentos recebidos para aprimoramento profissional. Constatou-se também a maior relação entre os fatores

**Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária**

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Suporte Organizacional e Identificação com a organização, sendo positiva e alta a correlação entre os fatores, o que ilustra que quanto maior for a percepção de suporte organizacional maior será a identificação do indivíduo com a organização. Além disso, os resultados indicaram que o suporte social e organizacional consistem em variáveis promissoras e importantes para a compreensão de experiências subjetivas positivas no trabalho. O modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável Bem-estar, cuja variância foi explicada em 60,6% pelos fatores Suporte Social Informacional, Emocional e Organizacional. Estes resultados corroboraram os pressupostos teóricos defendidos por Eisenberger e Huntington, (1986), Seeman (1998), Plaister et al. (2007), Dessen e Paz (2010), ampliando as considerações acerca da importância dos afetos positivos sobre o bem-estar no trabalho. Do ponto de vista de sua aplicação, o presente trabalho identificou as percepções dos indivíduos em relação a diversos aspectos da organização, fornecendo valiosas informações que podem contribuir para o planejamento de ações voltadas para o desenvolvimento e o bem-estar dos colaboradores do setor. Diante de um cenário caracterizado por competitividade e transformações contínuas, esse diagnóstico oferece um pertinente ponto de partida aos dirigentes e gestores em busca de novas formas de gestão que priorizem o suporte no trabalho, e consequentemente o bem-estar dos indivíduos.

**Palavras-chave:** Suporte Social, Suporte Organizacional, Bem-estar no Trabalho.

## **Abstract**

The objective of this work is to verify the influence of social and organizational support on well-being at work, from the perspective of the employees of a railway logistics company located in Rio Grande do Sul. Through a survey, were investigated 247 employees. The data collection was conducted through a questionnaire from the Perceived Social Support Scale at Work (PSSSW), built by Gomide, Guimarães and Damasio (2004), Organizational Support Perception Scale (OSPS) originally developed by Eisenberger and Huntington (1986) and adapted and validated in the Brazilian context by Siqueira (1995) and the Well-being Perception Scale Personnel in Organizations (WPSPO), developed by Dessen and Paz (2010). The results state that the highest mean was assigned to the Social Support Informational associated with the sharing and access to information. As for the well-being, the highest means were assigned to factors Achievement, Relationship Management and the Relationship with colleagues, assuming that individuals feel conducted by exercising their professional activities, and realize quality management, coupled with the training received to professional

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fátima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

development. It was also the highest organizational relationship between the factors of support and organizational identification, and the positive correlation between high and factors, which illustrates that the higher the perception will support higher organizational identification of the individual with the organization. In addition, the results indicated that the social and organizational support consist of promising and important variables for understanding positive subjective experiences at work. The model with greater explanatory power was represented by the variable Well-being, whose variance was explained in 60,6 % by factors Informational Support , Emotional and Organizational Support. These results confirm the theoretical assumptions defended by Eisenberger and Huntington (1986), Seeman (1998), Plaister et al. (2007), Dessen and Paz (2010), extending the considerations about the importance of positive affect on the well-being at work. From the point of view of its application, this study identified the perceptions of individuals in relation to various aspects of the organization, providing valuable information that can contribute to the planning of actions for the development and the welfare sector employees. Faced with a scenario characterized by competitiveness and continuous transformations, this diagnosis provides a relevant starting point for leaders and managers in search of new forms of management that prioritize support at work, and consequently the well-being of individuals.

**Key-words:** Social Support, Organizational Support, Well-being at Work.

Artigo recebido em: 04/06/2014

Artigo aprovado em: 11/04/2016

---

## **1 Introdução**

A concorrência no mundo dos negócios e o aumento das exigências advindas das transformações ocorridas no mercado laboral tem influenciado as condições e o contexto sociocultural em que ocorre o trabalho. O novo processo produtivo, influenciado pela disposição de deixar que as mutantes demandas externas determinem a estrutura interna das instituições, afeta os elementos referenciais dos indivíduos (SENNET, 2009), contribuindo para gerar situações de conflito e instabilidade, que interferem nas relações entre o sujeito e o trabalho.

Considerando este contexto, os estudos nas áreas da Psicologia e Administração tem evidenciado a preocupação das organizações com a valorização de seus colaboradores, e com

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

a criação de condições para seu bom desempenho e satisfação (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). A proeminência de aspectos associados à construção de um ambiente de trabalho saudável, faz com que o suporte social e organizacional assuma relevância como um importante fenômeno psicossocial (BERTHELSEN; HJALMERS; SODERFELDT, 2008). Como afirmam Siqueira e Gomide Junior (2008), o suporte no trabalho pode atuar de forma direta ou indireta para suprir as necessidades dos colaboradores, em nível emocional, instrumental e informacional, contribuindo com o bem-estar do indivíduo no trabalho.

Ampliando essas perspectivas, Seidl e Tróccoli (2006) destacam que o suporte social ameniza os eventos estressores do dia a dia, influenciando positivamente o bem-estar no trabalho, contribuindo de forma significativa com o desempenho e a efetividade organizacional. Sob este aspecto, evidências empíricas tem revelado que o bem-estar no trabalho contribui para manter a eficácia da força de trabalho, abrangendo mais do que apenas um estado de saúde, refletindo também sua satisfação e motivação (SCHULTE; VAINIO, 2010).

Assim, percebe-se que os estudos sobre a temática apontam que o suporte social e organizacional são fatores preponderantes na contribuição para o bem-estar no trabalho (PLAISER et al. 2007). No entanto, verifica-se também uma carência de investigações sobre o que os próprios trabalhadores entendem e vivenciam o suporte no trabalho (MCGUIRE, 2007).

Diante disso, visando contribuir para ampliar a compreensão acerca dessas temáticas, buscou-se discutir a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária acerca do suporte social e organizacional e do bem-estar no trabalho, procurando responder a seguinte questão central de pesquisa: “*Qual a influência do suporte social e organizacional sobre o bem-estar no trabalho, segundo a perspectiva dos colaboradores de uma empresa de logística ferroviária?*”

Frente a esta colocação, a fim de contribuir para a exploração do tema, este estudo tem como objetivos analisar a percepção dos colaboradores em relação ao suporte social e organizacional no ambiente de trabalho; verificar a percepção dos colaboradores sobre os fatores do bem-estar no trabalho; estabelecer as relações entre o suporte social, suporte organizacional e o bem-estar no trabalho; e verificar a influência do suporte social e organizacional sobre o bem-estar no trabalho.

Na próxima seção, são abordados os pressupostos teóricos relacionados ao suporte social e organizacional e ao bem-estar no trabalho. Na sequência, são apresentados os

Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

aspectos metodológicos, análise dos resultados, e por fim, as considerações finais, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

## **2 Fundamentação teórica**

A fundamentação teórica discorre inicialmente sobre o Suporte social e organizacional no trabalho. Posteriormente apresenta uma discussão sobre o Bem-estar no trabalho, abordando os principais conceitos e perspectivas sobre o tema.

### **2.1 Suporte social e organizacional no trabalho**

O suporte no trabalho tem assumido um papel relevante nos estudos organizacionais, destacando-se o suporte social e organizacional, que envolvem a percepção do trabalhador sobre características e condições de trabalho (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). Conforme Lobburi (2012), o suporte social auxilia os indivíduos na construção de redes sociais e minimiza a incerteza, ansiedade e tensão quando estes se deparam com problemas e crises, enquanto que a percepção do suporte organizacional transmite o significado de cuidado e preocupação com o bem-estar do colaborador.

O estudo sobre suporte social tem apontado duas teorias principais como norteadoras do papel do suporte sobre o bem-estar das pessoas: o modelo de Efeito Principal ou Direto e o modelo de *Buffering* (COHEN; WILLS, 1985). O modelo de *Buffering* estabelece que suporte social esteja relacionado, preponderantemente, com o bem-estar de indivíduos em situação de estresse. Já o modelo de Efeito Principal propõe que as pessoas são beneficiadas por recursos sociais, em situação de estresse ou não.

Nesta perspectiva, substanciais investigações têm documentado as relações entre a extensão e a qualidade das relações sociais e uma melhor saúde mental e física (LIU et al., 2013; RODRIGUEZ; COHEN, 1998; HAYTON; CARNABUCI; EISENBERGER, 2012). Para Lobburi (2012), trabalhadores que recebem cuidados de sua rede social no trabalho apresentam mais satisfação e empenho, já que a significativa percepção do suporte social leva à satisfação no trabalho ao proporcionar um sentimento de bem-estar nos indivíduos.

Segundo Rodriguez e Cohen (1998), são três os tipos de suporte social mais estudados: suporte emocional (ações ou falas recebidos como expressão de carinho, cuidados e preocupação); suporte instrumental (ajudas tangíveis); e suporte informacional (noções para orientar). Com base nessas perspectivas, Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004)

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

adaptaram as definições de suporte social de Rodriguez e Cohen (1998) ao contexto de trabalho e construíram e validaram a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho.

Organizações que valorizam o capital humano consideram que os funcionários têm o potencial de contribuir para o sucesso organizacional e que devem ajudá-los a colocar em prática seu potencial (EISENBERGER; STINGLHAMMER, 2011; HAYTON; CARNABUCI; EISENBERGER, 2012). De acordo com Eisenberger e Huntington (1986), os colaboradores desenvolvem crenças sobre a retribuição da organização aos esforços em alcançar metas organizacionais e este fenômeno é denominado percepção do suporte organizacional. A percepção do suporte organizacional depende da frequência, intensidade e sinceridade dos elogios e recompensas que a organização dirige aos seus membros (TAMAYO; TRÓCCOLI, 2002).

Os colaboradores desenvolvem níveis mais elevados de percepção do suporte organizacional quando a organização se preocupa com o seu bem-estar e valoriza as suas contribuições (LIU et al. 2013; HAYTON; CARNABUCI; EISENBERGER, 2012; EISENBERGER; STINGLHAMMER, 2011). Ainda, Eisenberger e Stinglhamber (2011) apontam como consequências da percepção de suporte organizacional o bem-estar dos empregados, orientação positiva para a organização e resultados favoráveis de desempenho.

## **2.2 Bem-estar no trabalho**

Para Siqueira e Padovam (2008), não existem concepções claras sobre o conceito de bem-estar no trabalho e pesquisadores utilizam conceitos diversos para representar este tipo de bem-estar, quer seja um fator positivo como satisfação com o trabalho (TORRISI, 2013; REGO; CUNHA, 2012), quer seja conceitos negativos como *burnout* ou estresse (CATANO et al., 2007; MASLACH; SCHAFELI; LEITER, 2001). Também, outros pesquisadores tratam de fatores de influência, como perigos do ambiente de trabalho, fatores de personalidade e estresse ocupacional (DANNA; GRIFFIN, 1999) ou, ainda, segurança no trabalho, horas trabalhadas, controle do trabalho e estilo gerencial (PEREIR; COELHO, 2013; SPARKS; FARAGHER; COOPER, 2001).

No contexto nacional, Siqueira e Padovam (2008) e Siqueira e Gomide Junior (2004) sugerem que bem-estar no trabalho pode ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo).

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fátima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

A partir das abordagens do bem-estar, Dessen e Paz (2010) afirmam que alguns autores criaram modelos que possibilitam a análise do bem-estar sob a perspectiva da Psicologia Social e do Trabalho (WARR, 1987; VAN HORN et. al., 2004). O modelo apresentado por Warr (1987) congrega os fatores bem-estar afetivo, competência pessoal, autonomia, aspiração e funcionamento integrado. A partir deste modelo, Van Horn et al. (2004) desenvolveram uma definição e estrutura do bem-estar do trabalho, incluindo elementos afetivos, motivacionais, comportamentais, psicossomáticos e cognitivos.

Considerando os principais indicadores de bem-estar ocupacional citados na literatura, Dessen e Paz (2010) construíram e validaram Escala de Percepção de Bem-estar Pessoal nas Organizações, cujos indicadores estão descritos na Quadro 1.

**Quadro 1 - Fatores do instrumento de avaliação de indicadores de bem-estar**

| Indicadores                     | Descrição   |
|---------------------------------|---|
| Reconhecimento                  | Valorização do esforço dos colaboradores e consideração de suas ideias e opiniões.  |
| Salário                         | Salário justo e suficiente para satisfazer expectativas pessoais e sociais.   |
| Relações com a Chefia           | Relações abertas, justas e respeitosas.   |
| Relações com os Colegas         | Sentimento de amizade, confiança, respeito, apoio e colaboração.  |
| Relações com os Clientes        | Respeito e um bom relacionamento.   |
| Identificação com a Organização | Admiração, orgulho, confiança e identificação com a empresa, percebendo-a como séria e acreditando nos resultados do trabalho nela realizado.         |
| Oportunidades de Crescimento    | Sistemas de promoção e conhecimento de seus critérios, além das oportunidades de capacitação e realização de treinamentos relevantes para o trabalho. |
| Condições de Trabalho           | Existência de infraestrutura adequada, equipamentos que garantam segurança, além de uma carga e jornada de trabalho adequadas.                        |
| Valorização                     | Conhecimento dos resultados que o trabalho do indivíduo traz para a organização e sua importância, tanto para a organização quanto para a sociedade.  |
| Realização                      | Gostar do trabalho e das tarefas que realiza, que estes possibilitem o uso das habilidades e talentos individuais.                                    |

**Fonte:** Adaptado de Dessen e Paz (2010)

Percebe-se que saúde e bem-estar estão ligados ao dia a dia dos trabalhadores. Gavin e Mason (2004) sugerem que assim como o trabalho por si só não faz uma pessoa feliz, ninguém consegue ser feliz se seu trabalho lhe trouxer infelicidade e desta inferência procede à relevância do estudo do bem-estar no trabalho (REGO; CUNHA, 2012). Então, a preocupação com o bem-estar por parte da organização pode trazer consequências benéficas

**Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária**

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

para o indivíduo que se sentirá satisfeito e envolvido com seu trabalho e manifestar-se-á comprometido com a empresa (TORRISI, 2013; DICK; HASLAM, 2012).

### **3 Método**

Este estudo descritivo foi guiado pelo método *survey*, usado para coletar dados primários quando se requer informações de grande número de pessoas (HAIR et al., 2005). A amostra deste estudo foi representada pelos colaboradores de uma empresa de logística ferroviária, localizada no estado no Rio Grande do Sul, totalizando 247 indivíduos.

Como método de coleta de dados foi aplicado um questionário elaborado a partir de três modelos: (i) a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), construída por Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004), composta por 18 itens e três dimensões (suporte social emocional, suporte social instrumental e suporte social informacional); (ii) a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), originalmente desenvolvida por Eisenberger e Huntington (1986) e adaptada e validada no contexto brasileiro por Siqueira (1995), composta em sua versão reduzida por 6 questões; (iii) a Escala de Percepção de Bem-estar Pessoal nas Organizações (EPBO), desenvolvida por Dessen e Paz (2010). Em relação a EPBO, neste estudo optou-se por utilizar sete dos dez fatores propostos por Dessen e Paz (2010), pois estes revelaram-se mais adequados ao contexto investigado. Desta forma, os fatores investigados foram: Reconhecimento, Relação com chefia, Relação com colegas, Identificação com a organização, Oportunidade de crescimento, Condições de trabalho e Realização.

Para facilitar a compreensão apresenta-se o desenho da pesquisa, conforme a Figura 1.



**Figura 1 - Desenho da pesquisa**

Fonte: Elaborado pelos autores

O instrumento final foi composto por 68 questões dos modelos mencionados, dispostas em uma escala likert de 5 pontos (variando de (1) discordo totalmente a (5) concordo totalmente) e oito itens relacionados a identificação do perfil dos respondentes.

A análise dos dados foi realizada com o apoio do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para realização dos testes estatísticos. Inicialmente, realizou-se a análise descritiva da amostra, através dos cálculos de média e desvio padrão. Posteriormente, buscou-se explorar os dados dos modelos EPSST, EPSO e EPBO através da análise fatorial. Em seguida, utilizou-se o indicador de consistência interna *Alpha de Cronbach*, com o propósito de verificar a confiabilidade dos construtos teóricos.

Após as análises, com o intuito de estabelecer a relação entre os fatores dos valores organizacionais e suporte organizacional utilizou-se o Coeficiente de Correlação de Pearson, que indica a força de associação entre quaisquer duas variáveis (HAIR et al., 2005). Finalmente, utilizou-se de uma análise de regressão a fim de atingir o objetivo geral deste trabalho.

#### **4. Análise e discussão dos resultados**

Foram investigados 247 colaboradores de uma empresa de logística ferroviária, sendo 97,2% respondentes do sexo masculino e 2,8% do sexo feminino. A predominância de colaboradores do sexo masculino pode ser decorrente do ramo de atividade da organização, onde os cargos, na maioria operacionais, são ocupados tradicionalmente por homens. A média de idade dos respondentes configura-se em 34,16 anos, sendo 40,1% dos indivíduos casados. Grande parte dos investigados (51%) possui o ensino médio completo, o que pode estar associado às exigências dos cargos da organização. A maioria deles (54,2%) possui até dois anos de empresa, pressupondo um *turnover* alto na organização, o que pode estar associado à natureza das atividades realizadas na empresa, caracterizada por rotinas exaustivas, o que pode refletir no elevado *turnover*.

O setor mais expressivo (35,6%) corresponde à Via Permanente, indicando que este acomete a maior parte do quadro funcional, responsável pela manutenção dos trechos (ferrovia) percorridos pela organização. Da mesma forma, o maior número de respondentes ocupa o cargo de operador (48,2%), também inseridos nesta área.

Para a análise dos resultados da EPSST inicialmente utilizou-se a análise fatorial exploratória. Adotou-se a análise de componentes principais como método de extração das dimensões e a rotação Varimax. O teste *Kaiser-Meyer-Olkin Measure* ( $KMO=0,857$ ), que deve ser maior ou igual a 0,6 para que a correlação entre cada par de variáveis seja explicada pelas demais variáveis do estudo (LATIF, 1994), e o teste de esfericidade de Bartlett ( $sig\ 0,000$ ), que examina a hipótese de que as variáveis não sejam correlacionadas na população (MALHOTRA, 2006) foram satisfatórios. Também foram satisfatórias as análises de medida para adequação da amostra e da matriz correlação antiimagem.

Após analisar as comunalidades, excluíram-se as três variáveis com valor inferior a 0,5: (4) *há recompensa financeira pelos esforços dos empregados*; (7) *pode-se confiar nos superiores e*; (8) *As informações circulam claramente entre os setores da empresa*. Depois de estabelecer as comunalidades com valores aceitáveis, foram analisados os fatores com autovalores acima de 1,0 e a variância total explicada, mostrando 3 fatores que explicam 59,13% da variância acumulada, todos com autovalores maiores do que 1.

Para avaliar a confiabilidade dos fatores, foram calculados os *Alfas de Cronbach*, cujos valores foram superiores a 0,7 indicando confiabilidade satisfatória da consistência interna (HAIR et al., 2005).

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Assim, os fatores foram analisados, considerando a dimensão correspondente identificada no modelo de Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004), a carga fatorial para cada uma das variáveis, bem como a nomeação dos fatores criados, como ilustra a Tabela 1.

**Tabela 1 - Cargas Fatoriais das três dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes**

| <b>Fator 1 - Suporte Social Informacional (SInf) – Alpha 0,775 – Média 3,46 – Desvio Padrão – 0,84</b> |                              |                       |
|--|------------------------------|-----------------------|
| <b>Descrição</b>   | <b>Fator original EPSST</b>  | <b>Carga Fatorial</b> |
| 17. Superiores compartilham informações  | Suporte Social Informacional | 0,752                 |
| 9. Informações sobre decisões no trabalho  |                              | 0,715                 |
| 18. Informações compartilhadas por todos   |                              | 0,674                 |
| 16. Agilidade no repasse das informações importantes   |                              | 0,668                 |
| 12. Facilidade de acesso a informações   |                              | 0,555                 |
| 11. Ajuda financeira para especialização dos colaboradores   | Suporte Social Instrumental  | 0,540                 |
| <b>Fator 2- Suporte Social Emocional (SEmo) – Alpha 0,721 – Média 3,19 – Desvio Padrão – 0,88</b>      |                              |                       |
| <b>Descrição</b>   | <b>Fator original EPSST</b>  | <b>Carga Fatorial</b> |
| 3. Pessoas são amigas umas das outras  | Suporte Social Emocional     | 0,798                 |
| 1. Pessoas gostam umas das outras  |                              | 0,794                 |
| 2. Compartilhamento de problemas pessoais  |                              | 0,743                 |
| 15. Pessoas se preocupam umas com as outras  |                              | 0,695                 |
| 6. Confiança nas pessoas   |                              | 0,667                 |
| <b>Fator 3- Suporte Social Instrumental (SIns) – Alpha 0,859 – Média – 3,37 – Desvio Padrão – 0,92</b> |                              |                       |
| <b>Descrição</b>   | <b>Fator original EPSST</b>  | <b>Carga Fatorial</b> |
| 5. Equipamentos confiáveis, em boas condições  | Suporte Social Instrumental  | 0,827                 |
| 13. Equipamentos necessários para o trabalho   | Suporte Social Informacional | 0,785                 |
| 14. Pagamento de salários justos   | Suporte Social Instrumental  | 0,587                 |
| 10. Cumprimento das obrigações financeiras   |                              | 0,578                 |

**Fonte:** Dados da pesquisa

No Fator 1 (Suporte Social Informacional), permaneceram cinco das sete variáveis do fator original e agregou-se ao fator a variável 11, que correspondia ao Suporte Social Instrumental. Conforme a descrição da variável (“ajuda financeira para especialização dos colaboradores”), esta pode estar associada ao suporte informacional à medida que a especialização pode contribuir com a aquisição de informações e novos conhecimentos, pois o Suporte Social Informacional vincula-se às crenças dos colaboradores quanto ao acesso à informação de que precisam para desenvolver o seu trabalho (SEEMAN, 1998).

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Em relação ao Fator 2, houve predominância das variáveis relacionadas à dimensão Suporte Social Emocional. Entende-se que está associado à confiança nas pessoas, assim como com aquelas que se pode contar quando precisar de alguém que o ouça e o apoie (HELGESON; COHEN, 1996; SEEMAN, 1998).

O Fator 3 é composto por quatro variáveis, predominando a dimensão Suporte Social Instrumental, que compreende as ajudas tangíveis que outros podem prover a alguém (RODRIGUEZ; COHEN, 1998), como ilustram as assertivas 10, 5 e 14. Ressalta-se que, mesmo sendo pertencente à dimensão Suporte Social Informacional, a variável 13 – “equipamentos necessários para o trabalho” reflete aspectos pertinentes ao suporte social instrumental, à medida que está associada aos insumos materiais e técnicos fornecidos pela organização (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2008), sendo pertinente sua inclusão nesse fator.

Da mesma forma realizou-se a análise factorial exploratória da EPSO de Siqueira (1995). Ao examinar as relações entre as variáveis foi possível confirmar a sua estrutura unifatorial. Posteriormente, calculou-se o *Alfa de Cronbach*, a fim de identificar o grau em que uma variável ou conjunto de variáveis é consistente em medir aquilo que se propõe a medir, demonstrando alta consistência, com o alfa igual a 0,895.

As variáveis do suporte organizacional e suas cargas fatoriais são visualizadas na Tabela 2.

**Tabela 2 - Suporte Organizacional – Cargas fatoriais para a solução com um fator**

| <b>Suporte Organizacional (SOrg) – Alfa 0,8945 – Média – 3,24 – Desvio Padrão – 1,11</b> |                       |
|--|-----------------------|
| <b>Variáveis</b>   | <b>Carga Fatorial</b> |
| 1- Ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema                                 | 0,884                 |
| 2- Preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários                               | 0,876                 |
| 3- Ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário                   | 0,841                 |
| 4- Prestação de um favor especial ao funcionário quando necessário                       | 0,790                 |
| 5- Preocupação com a satisfação do funcionário   | 0,783                 |
| 6- Tentativa de tornar o trabalho do funcionário interessante                            | 0,772                 |

**Fonte: Dados da pesquisa**

Como é possível observar na Tabela 1, a maior média foi atribuída ao Suporte Social Informacional (3,46), associado às crenças dos colaboradores de que a organização possui uma rede de comunicações comum que veicula informações precisas e confiáveis

Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

(SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2008). Este resultado pode estar associado a prioridade da organização em disseminar informações a seus colaboradores através de uma variedade de meios de comunicação interna, como murais em alojamentos, informativos, site da empresa, comunicados via e-mail, revista corporativa, revista da família e reuniões mensais por área.

O fator Suporte Social Emocional, associado às crenças dos colaboradores de que na organização existem pessoas em quem confiar, preocupadas com os outros, que se valorizam mutuamente (GOMIDE JUNIOR; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004), apresentou a menor média (3,19), sugerindo a menor incidência deste tipo de suporte, o que pode estar associado ao individualismo no cumprimento das metas e prazos, corroborando com o incentivo à competitividade e com a ausência de cooperação entre os colegas.

Para analisar os resultados da percepção dos colaboradores em relação ao bem-estar no trabalho, foi inicialmente realizada uma análise fatorial exploratória das variáveis da EPBO (DESEN; PAZ, 2010). Analisou-se também a confiabilidade do instrumento, (*Alfa de Cronbach*) e, posteriormente, as análises de estatística descritiva (média e desvio-padrão) das variáveis e fatores encontrados. Como método de extração das dimensões, adotou-se a análise de componentes principais e como método de rotação, a Varimax. Os testes iniciais da fatorial incluíram o Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, os quais apresentaram resultados satisfatórios (KMO de 0,908 e teste de Bartlett *sig* 0,000).

Após, analisaram-se as communalidades e confirmou-se a permanência de todas as variáveis e fatores da EPBO (DESEN; PAZ, 2010) por não apresentarem valor abaixo de 0,5 (LATIF, 1994). Outro critério utilizado refere-se à porcentagem da variância explicada pelos fatores, cujo nível satisfatório deve concentrar-se em torno de 60% (MALHOTRA, 2006). Conforme apuração dos dados obteve-se uma explicação de 40,46% da variância pelo primeiro fator, sendo que, em conjunto, os nove fatores explicam 72,52% de toda a variância.

Posteriormente, para analisar a confiabilidade dos fatores, utilizou-se teste de confiabilidade *Alfa de Cronbach*, sendo que exclui-se os fatores 8 e 9, pois estes congregaram apenas uma variável, o que impossibilitou a realização do referido teste de confiabilidade *Alfa de Cronbach*.

A análise fatorial resultou em sete dimensões ou fatores. Os fatores 2, 4 e 7 apresentaram excelente consistência interna (Alfas superiores a 0,9); os fatores 1, 3 e 6 demonstraram consistência interna muito boa (Alfas superiores a 0,8); e o fator 5 evidenciou boa consistência interna (Alfa superior a 0,7), conforme a classificação de Hair et al. (2005).

A Tabela 3 apresenta uma análise de cada fator, permitindo avaliar suas variáveis

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

componentes, a dimensão correspondente ao modelo original desenvolvido por Dessen e Paz (2010), a carga fatorial para cada um dos itens, bem como a nomeação para os fatores criados.

**Tabela 3 - Cargas Fatoriais das sete dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores correspondentes**

| Descrição das Variáveis  | Fator original                  | Carga Fatorial |
|--|---------------------------------|----------------|
| <b>Fator 1 – Realização – Alpha 0,873 – Média – 3,99 – Desvio Padrão – 0,99</b>                      |                                 |                |
| 46. Orgulho de pertencer a organização   | Realização                      | 0,717          |
| 40. Satisfação com o trabalho realizado  |                                 | 0,702          |
| 42. Realização profissional no trabalho  |                                 | 0,676          |
| 44. O trabalho possibilita a realização pessoal  |                                 | 0,673          |
| 39. Satisfação com o que é feito na organização  |                                 | 0,672          |
| 43. Satisfação com a variedade de tarefas  |                                 | 0,652          |
| 45. O trabalho na organização desenvolve potencial   |                                 | 0,653          |
| 41. Satisfação com o grau de interesse pelas tarefas   |                                 | 0,610          |
| <b>Fator 2 – Relação com a chefia – Alpha 0,923 - Média – 3,87 – Desvio Padrão – 0,95</b>            |                                 |                |
| 9. O chefe colabora com a produtividade do colaborador   | Relação com a chefia            | 0,819          |
| 7. O chefe é atencioso   |                                 | 0,794          |
| 13. Chefe fornece informações importantes para o trabalho  |                                 | 0,744          |
| 11. O chefe é justo  |                                 | 0,704          |
| 8. O chefe é aberto a sugestões  |                                 | 0,675          |
| 10. Satisfação com o tratamento do chefe   |                                 | 0,635          |
| 12. A competência do chefe contribui com o trabalho  |                                 | 0,526          |
| <b>Fator 3 – Relação com colegas – Alpha 0,890 - Média – 3,84 – Desvio Padrão – 0,93</b>             |                                 |                |
| 16. Apoio dos colegas em necessidades  | Relação com colegas             | 0,824          |
| 18. Satisfação com o espírito de colaboração dos colegas   |                                 | 0,23           |
| 14. Satisfação com o tipo de amizade entre os colegas  |                                 | 0,783          |
| 15. Confiança nos colegas  |                                 | 0,774          |
| 17. Apoio dos colegas para o desempenho das tarefas  |                                 | 0,773          |
| 19. Respeito dos colegas   |                                 | 0,748          |
| 20. Tratamento de respeito entre os trabalhadores  |                                 | 0,700          |
| <b>Fator 4 – Identificação com a organização – Alpha 0,920 - Média – 3,80 – Desvio Padrão – 1,01</b> |                                 |                |
| 26. Imagem da organização na Comunidade  | Identificação com a organização | 0,694          |
| 23. Confiança na organização   |                                 | 0,694          |
| 25. Crença no resultado do trabalho  |                                 | 0,663          |
| 24. Crença na seriedade da organização   |                                 | 0,597          |

|  |                                 |       |
|--|---------------------------------|-------|
| 27. Sistema de promoção  | Oportunidade de crescimento     | 0,565 |
| 22. Orgulho de fazer parte da organização  | Identificação com a organização | 0,551 |
| 28. Maneira com que as promoções são realizadas  | Oportunidade de crescimento     | 0,541 |
| 21. Admiração pela empresa   | Identificação com a organização | 0,541 |
| 31. Identificação com a organização  |                                 | 0,501 |
| <b>Fator 5 – Reconhecimento – Alpha 0,754 - Média – 3,41 – Desvio Padrão – 0,99</b>              |                                 |       |
| 4. Autonomia para implementar novas ideias   | Reconhecimento                  | 0,769 |
| 1. Espaço para participar da tomada de decisões  |                                 | 0,736 |
| 3. Reconhecimento do trabalho  |                                 | 0,626 |
| 6. Consideração das opiniões   |                                 | 0,623 |
| 2. Reconhecimento pelo trabalho realizado  |                                 | 0,616 |
| 5. Forma de valorização do esforço   |                                 | 0,604 |
| <b>Fator 6 – Condições de trabalho – Alpha 0,862 - Média – 3,67 – Desvio Padrão – 1,12</b>       |                                 |       |
| 36. Carga de Trabalho satisfatória   | Condições de trabalho           | 0,746 |
| 35. Jornada de trabalho adequada   |                                 | 0,743 |
| 33. Disponibilidade de equipamentos de trabalho  |                                 | 0,733 |
| 34. Disponibilidade de equipamentos de segurança   |                                 | 0,729 |
| 38. Disponibilidade infraestrutura material  |                                 | 0,503 |
| <b>Fator 7 – Oportunidade de crescimento – Alpha 0,922 - Média – 3,60 – Desvio Padrão – 1,09</b> |                                 |       |
| 32. Realização de treinamentos relevantes para o trabalho  | Oportunidade de crescimento     | 0,763 |
| 30. Satisfação com capacitações oferecidas   |                                 | 0,544 |
| 29. Conhecimento dos critérios de promoções  |                                 | 0,446 |

**Fonte:** Dados da pesquisa

Conforme a Tabela 3, o Fator 1 está associado à *Realização* do modelo EPBO, que congrega 8 itens envolvendo a percepção do indivíduo de que há atividades no seu trabalho que expressam e desenvolvem seu potencial a alcançar metas de vida (PASCHOAL, 2008). A partir disto, Dessen e Paz (2010) afirmam que o indivíduo deve gostar do trabalho que realiza e Warr (2007) menciona a importância de oportunizar o uso de habilidades e da variedade no trabalho.

O Fator 2 responde por *Relação com a Chefia* e consta de 7 itens do modelo original, os quais devem estar associados a uma relação atenciosa, aberta, justa, respeitosa e competente. Assim como no Fator 3, *Relação com colegas*, os 7 itens do modelo devem estar em acordo com uma relação de amizade, confiança, respeito, apoio e colaboração (DESEN & PAZ, 2010).

Em relação ao Fator 4 predominam as assertivas associadas ao fator *Identificação com a organização*, onde Dessen e Paz (2010) congregam itens que representam admiração, orgulho, confiança e identificação pela empresa, acreditando nos resultados do trabalho nela realizados. Associados à Identificação com a organização constam ainda duas variáveis do fator *Oportunidade de crescimento* (respectivamente (27) *sistema de promoção* e (28) *maneira como as promoções são realizadas*), as quais podem estar associadas à confiança do indivíduo na organização, bem como a percepção de justiça organizacional, considerados por Warr (2007) como fatores importantes do bem-estar.

No Fator 5 constam 6 variáveis ligadas ao *Reconhecimento*, as quais contribuem para o bem-estar, uma vez que os indivíduos sentem-se admirados e recompensados por sua competência (PAZ, 2004).

O Fator 6 é composto por 5 variáveis, predominando a dimensão *Condições de Trabalho*, a qual se traduz por um ambiente seguro (WARR, 2007), com suporte ambiental (PAZ, 2004). Além disso, Warr (2007) também menciona a importância das metas e da clareza do ambiente, de modo que o trabalhador deve possuir informações claras e antecipar os acontecimentos. Por fim, o Fator 7 está relacionado à percepção do indivíduo em desenvolver-se pessoal e profissionalmente (PAZ, 2004), possuindo 3 variáveis associadas ao fator *Oportunidade de Crescimento*. Dessa forma, percebeu-se que a maioria das variáveis e fatores foram agrupados em consonância com o modelo proposto por Dessen e Paz (2010).

Em relação às médias dos fatores, percebe-se, que há maior valorização dos fatores *Realização* (3,99) e *Relação com a Chefia* (3,87) e as menores médias foram atribuídas aos fatores *Reconhecimento* (3,41) e *Oportunidade de Crescimento* (3,60). Em relação ao fator *Realização* percebe-se que os colaboradores demonstram satisfação com o exercício de suas atividades profissionais. Quanto ao fator *Relação com a chefia*, a segunda maior média, pressupõe que as lideranças demonstram qualificação ao gerir suas equipes, o que pode estar associado às práticas da organização em promover constantemente treinamentos para aperfeiçoar áreas e cargos.

Refletindo o menor grau de prioridade, o *Reconhecimento* obteve o menor escore (3,41). Segundo Eisenberger e Huntington (1986), o reconhecimento está associado a crenças desenvolvidas pelos indivíduos a respeito do quanto a organização está preocupada com o seu bem-estar e o quanto ele é valorizado por ela, envolvendo expectativas sobre a retribuição que a organização lhe atribui pelo esforço no trabalho.

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Da mesma forma, a razão pela qual o fator *Oportunidade de Crescimento* obteve o segundo menor escore (3,60) pode estar relacionada a práticas insuficientes ou inexistentes de ações organizacionais direcionadas ao crescimento profissional dos seus colaboradores, pois Paschoal, Torres e Porto (2010, p. 1067) afirmam que “o suporte organizacional relacionado às práticas de ascensão, promoção e salários depende de ações organizacionais como oferecer oportunidades de ascensão profissional e pagamento de salários dignos”.

Finalizando, Paz (2004) julga o bem-estar uma relação de reciprocidade entre indivíduo e organização, sendo este responsabilidade de ambos. Dessa forma, partindo deste pressuposto, os indicadores aqui descritos não são de responsabilidade única nem da organização nem do indivíduo, mas decorrem da reciprocidade entre ambos (DESEN; PAZ, 2010).

Calculou-se ainda, o coeficiente de Correlação de Pearson (Tabela 4) para estabelecer as relações entre fatores do suporte no trabalho e bem-estar no trabalho. O coeficiente de correlação de Pearson mensura a associação linear entre duas variáveis métricas e varia de -1,00 a +1,00, sendo que quanto maior o coeficiente de correlação, mais forte o nível de associação entre as variáveis, sendo que estes podem ser positivos ou negativos. (HAIR et al., 2005).

**Tabela 4 - Matriz de correlação entre os fatores do Suporte Social, Organizacional e Bem-Estar no trabalho**

| Corr.     | SupInst | SupInfo | SupOrga | Reconh | Relache | Relacole | Identific | Oporcre | Condtra | Realiza |
|-----------|---------|---------|---------|--------|---------|----------|-----------|---------|---------|---------|
| SupEmoc   | 0,417*  | 0,368*  | 0,414*  | 0,477* | 0,311*  | 0,600*   | 0,369*    | 0,219*  | 0,337*  | 0,374*  |
| SupInst   |         | 0,642*  | 0,669*  | 0,496* | 0,436*  | 0,267*   | 0,534*    | 0,410*  | 0,679*  | 0,482*  |
| SupInfo   |         |         | 0,768*  | 0,645* | 0,602*  | 0,345*   | 0,682*    | 0,683*  | 0,596*  | 0,520*  |
| SupOrga   |         |         |         | 0,694* | 0,597*  | 0,345*   | 0,746*    | 0,638*  | 0,621*  | 0,624*  |
| Reconh    |         |         |         |        | 0,597*  | 0,463*   | 0,687*    | 0,579*  | 0,461*  | 0,566*  |
| Relache   |         |         |         |        |         | 0,431*   | 0,647*    | 0,600*  | 0,527*  | 0,604*  |
| Relacole  |         |         |         |        |         |          | 0,422*    | 0,306*  | 0,254*  | 0,474*  |
| Identific |         |         |         |        |         |          |           | 0,686*  | 0,599*  | 0,774*  |
| Oportcre  |         |         |         |        |         |          |           |         | 0,523*  | 0,539*  |
| Condtrab  |         |         |         |        |         |          |           |         |         | 0,611*  |

**Fonte:** Dados da pesquisa

**Nota:** Sinal convencional utilizado:

\* Correlações significantes ao nível de 0,01.

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Quanto às correlações entre os fatores do Suporte no Trabalho (Tabela 4), a maior correlação (0,768) existente reside entre os fatores *suporte social informacional* e *suporte organizacional*, sendo considerada positiva e alta a associação entre os fatores (PESTANA; GAGEIRO, 2003). Assim, quanto maior a incidência de suporte social informacional maior será a percepção do suporte organizacional no trabalho.

Quanto às correlações entre os fatores do Bem-estar, a maior delas foi encontrada entre *Identificação com a organização* e *Realização* (0,774), classificando-se como positiva e alta. Essa ideia pressupõe que quanto mais o indivíduo se identifica com a organização, mais se sente realizado com seu trabalho. Conforme Dessen e Paz (2010), se o colaborador percebe seriedade na organização e acredita nos resultados do trabalho nela realizado, irá realizar-se ao atingi-los.

Quanto à correlação entre suporte e bem-estar, nota-se o maior valor (0,746) entre *Suporte Organizacional* e *Identificação com a organização*, sendo positiva e alta a correlação entre os fatores, o que ilustra que quanto maior for a percepção de suporte organizacional maior será a identificação do indivíduo com a organização.

A segunda maior correlação (0,694) ocorre entre *Suporte Organizacional* e *Reconhecimento*, classificada como associação moderada (PESTANA; GAGEIRO, 2003). Conforme a definição de suporte organizacional sobre a norma de reciprocidade, perceber o suporte leva o empregado a crer que isso se deve ao seu comprometimento com a empresa quando a percebe justa no reconhecimento de suas contribuições e preocupada com o seu bem-estar (OLIVEIRA, 2006).

Por fim, analisa-se a maior correlação entre *Suporte Social* e *Bem-estar*, representada por uma associação positiva e moderada (0,683) entre *Suporte Informacional* e *Oportunidade de crescimento*. O resultado recai na percepção do indivíduo de que quanto maior acesso à informação, mais perceberá a oportunidade de crescimento. Para Warr (2007), as oportunidades na carreira envolvem não só a progressão hierárquica, mas também movimentos laterais, papéis alternativos e atividades educacionais.

Para analisar a influência do Suporte Social e Suporte Organizacional no Bem-Estar no Trabalho, foram realizadas análises de regressão múltipla para identificar o quanto cada fator do Bem-Estar no Trabalho (variável dependente) é explicado pelos fatores do Suporte Social e Suporte Organizacional (variáveis independentes).

Quanto ao método, para a elaboração dos modelos de regressão utilizou-se a estimação *stepwise*. Para Hair et al. (2005), este procedimento permite ao pesquisador examinar a

contribuição de cada variável independente para o modelo de regressão, sendo que cada variável é considerada para inclusão antes do desenvolvimento da equação, visando encontrar o modelo mais adequado. Assim, os modelos apresentados para as variáveis dependentes associadas ao Bem-Estar no Trabalho, podem ser visualizados na Tabela 5.

**Tabela 5 - Valores da constante, coeficiente Beta, significância e coeficiente de determinação ajustado ( $R^2$ ) para os modelos de regressão.**

| Variável Dependente         | Constante |       | SInf  |       | SInstr |       | SEmoc |       | SOrg  |       | $R^2$        |
|-----------------------------|-----------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
|                             | Valor     | Sig   | Coef. | Sig   | Coef.  | Sig   | Coef. | Sig   | Coef. | Sig   |              |
| Realização                  | 1,871     | 0,000 |       |       |        |       | 0,149 | 0,012 | 0,504 | 0,000 | <b>0,405</b> |
| Relação com a chefia        | 1,824     | 0,000 | 0,319 | 0,000 |        |       |       |       | 0,289 | 0,000 | <b>0,402</b> |
| Relação com colegas         | 1,464     | 0,000 | 0,132 | 0,010 |        |       | 0,584 | 0,000 |       |       | <b>0,373</b> |
| Identificação               | 1,336     | 0,000 | 0,247 | 0,000 |        |       |       |       | 0,489 | 0,000 | <b>0,582</b> |
| Reconhecimento              | 0,654     | 0,000 | 0,229 | 0,000 |        |       | 0,229 | 0,000 | 0,373 | 0,000 | <b>0,545</b> |
| Condições de trabalho       | 0,767     | 0,000 | 0,160 | 0,020 | 0,483  | 0,000 |       |       | 0,214 | 0,000 | <b>0,514</b> |
| Oportunidade de crescimento | 1,169     | 0,000 | 0,536 | 0,000 | 0,160  | 0,000 |       |       | 0,341 | 0,000 | <b>0,503</b> |
| Bem-estar                   | 1,30      | 0,000 | 0,242 | 0,000 |        |       | 0,175 | 0,000 | 0,324 | 0,000 | <b>0,606</b> |

**Fonte:** Dados da pesquisa

Observa-se que todos os valores do teste F foram significativos a 1%, indicando que pelo menos uma das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente. Em relação aos modelos propostos, para a variável dependente *Realização*, os construtos *Suporte Emocional* (SEmoc) e *Suporte Organizacional* (SOrg) exerceram influência positiva, indicando que quanto maior a preocupação da organização com os colaboradores e melhor a relação entre os colegas, maior a realização pessoal no trabalho.

Para as variáveis dependentes *Relação com a chefia* e *Identificação com a organização*, os construtos *Suporte Social Informacional* (SInf) e *Organizacional* (SOrg) exerceram influência positiva, constatando-se que quanto maior a reciprocidade entre empregado e empregador e mais informações o indivíduo possuir sobre o trabalho, melhor a sua identificação com a organização e a sua relação com a chefia.

Quanto à variável dependente *Relação com colegas*, os construtos *Suporte Informacional* e *Emocional* exerceram influência positiva, indicando que o acesso e compartilhamento às informações, bem como a demonstração de confiança e amizade e o

*Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária*

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

compartilhamento de problemas dos membros melhora a relação entre os mesmos (SEEMAN, 1998).

Para a variável dependente *Reconhecimento* as variáveis independentes que exerceram influência positiva foram: *Suporte Social Informacional* (SInf), *Organizacional* (SOrg) e *Emocional* (SEmoc). Assim, é possível inferir que a primazia a estes tipos de suporte influenciam positivamente a percepção de reconhecimento dos colaboradores.

As variáveis dependentes *Condições de trabalho* e *Oportunidade de crescimento* foram influenciadas positivamente pelos construtos *Suporte Social Informacional*, *Instrumental* (SInstr) e *Organizacional*. Nesse sentido, é possível inferir que a percepção do colaborador quanto à eficácia dos processos informacionais, aos equipamentos e salários serem adequados e à existência de um ambiente de confiança e compartilhamento de problemas e preocupações, pode influenciar a sua visão em relação às condições de trabalho e oportunidade de crescimento na organização.

Para a variável dependente *Bem-estar* as variáveis independentes foram: *Suporte Social Informacional* (SInf), *Emocional* (SEmoc) e *Organizacional* (SOrg), as quais exerceram influência positiva. Dessa forma, os resultados indicam a prioridade a estes tipos de suporte afetam diretamente a percepção de bem-estar por parte dos colaboradores.

Rodriguez e Cohen (1998) destacam que os indivíduos podem receber variados tipos de apoio emocional que contribuem para o bem-estar, geralmente relacionados com o que ouvem, aos conselhos recebidos e à percepção de empatia e confiança dos demais, fatores preditivos à ocorrência do bem-estar. Quanto ao suporte informacional, a sua maior contribuição à obtenção do bem-estar, segundo os autores, diz respeito a receber de outras pessoas as informações indispensáveis para a realização de ações ao solucionar problemas ou em relação à tomada de decisões.

O suporte organizacional, por sua vez, coopera ao alcance do bem-estar à medida que o trabalhador percebe qualidade no tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço que despende no trabalho, podendo ser ligado ao pagamento ou enriquecimento do trabalho (EISENBERGER; HUNTINGTON, 1986).

Outros autores também abordaram suporte e bem-estar, como Dessen e Paz (2010); Sant'anna, Paschoal e Gosendo (2011); Moeller e Chung-Yan (2013). De forma geral, os resultados indicam que a prioridade aos suportes Informacional (SInf), Emocional (SEmoc) e Organizacional (Sorg) afetam diretamente a percepção de bem-estar dos colaboradores.

Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

Em relação ao percentual da variável dependente explicado pelas variáveis independentes, identificado através do coeficiente de determinação ( $R^2$ ), ressalta-se que o modelo representado pela variável dependente *Bem-estar* apresentou o maior valor, evidenciando que 60,6% da variância do fator pode ser explicado pelos valores *Suporte Social Informacional* (SInf), *Suporte Social Emocional* (SEmoc) e *Suporte Social Organizacional* (SOrg).

A ligação do bem-estar com o valor *Suporte Social Informacional* (SInf) diz respeito à sustentação e apoio ao indivíduo na organização, através de informações transparentes e pertinentes na orientação dos processos decisórios ou nas resoluções de problemas (RODRIGUEZ; COHEN, 1998; SEEMAN, 1998; SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2008).

Acerca do *Suporte Social Emocional* (SEmoc), este explica a variável bem-estar à medida que o indivíduo aumenta a sua autoestima através das relações de trabalho e interações sociais, onde percebe o cuidado, a preocupação e o carinho das pessoas com quem convive, propiciando vínculos sociais, laços afetivos e estabilidade emocional (HELGESON; COHEN, 1996; SEEMAN, 1998; GOMIDE JUNIOR; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004)

A contribuição do *Suporte Social Organizacional* (SOrg) ao bem-estar diz respeito à crença de compromisso da organização com seus colaboradores, proporcionando segurança, dignidade, estabilidade, autovalorização, senso de reconhecimento e ajuda para enfrentar experiências negativas. A percepção desses aspectos pelo indivíduo, além do bem-estar, previne enfermidades psicológicas ou físicas, auxilia na redução do absenteísmo, contribui para o aumento do desempenho, a satisfação e o comprometimento afetivo com a organização e com a equipe de trabalho (COHEN; WILLS, 1985; SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004).

Por fim, segundo Paschoal, Torres e Porto (2010, p. 1069), “prevalência de emoções positivas, desenvolvimento de potências individuais e avanço nas metas de vida”, apesar de representarem elementos essenciais na definição de bem-estar, possivelmente não contemplam o fenômeno na sua totalidade, por esse consistir num construto de grande complexidade.

Percebe-se que os valores do coeficiente de determinação demonstraram que o suporte social e organizacional no trabalho possuem contribuição para explicar o bem-estar no trabalho, pois como afirma Hair et al. (2005), quanto maior o valor de  $R^2$ , cuja variação situa-se entre 0 e 1, melhor a previsão da variável dependente. No entanto, mesmo apresentando valores significativos, o coeficiente de determinação demonstrou que existem outras variáveis

**Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária**

**Vania de Fátima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

independentes, não analisadas neste estudo, que também influenciam o suporte social e organizacional no trabalho, sugerindo a necessidade de novas pesquisas sobre o tema.

## **Considerações finais**

O estudo procurou identificar a influência do suporte social e organizacional sobre o bem-estar no trabalho, a partir da perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária.

Quanto ao suporte no trabalho, constatou-se que a maior média foi atribuída ao Suporte Social Informacional, associado ao compartilhamento e acesso a informações, enquanto que as menores médias foram atribuídas ao Suporte Organizacional e Suporte Social Emocional, relacionado ao apoio entre os colegas e organização, através de manifestações de preocupação e afeto. As médias baixas podem indicar um individualismo no cumprimento de metas e prazos, incentivando a competitividade entre os colaboradores, evidenciando a menor preocupação da organização com os efeitos negativos dessas ações.

Quanto às médias encontradas nos fatores que compõem o bem-estar no trabalho, a valorização dos fatores Realização, Relação com a Chefia e Relação com Colegas (maiores médias) pressupõem que os indivíduos sentem-se realizados ao exercer suas atividades profissionais, bem como percebem qualidade na gestão, associada aos treinamentos recebidos para aprimoramento profissional. As menores médias, encontradas nos fatores Condições de Trabalho, Oportunidade de Crescimento e Reconhecimento podem estar associadas à falta de preocupação e valorização da organização quanto ao bem-estar dos indivíduos, associado à falta de desenvolvimento de carreira e melhores remunerações pelas tarefas desempenhadas.

Além disso, os resultados indicaram que o suporte social e organizacional consistem em variáveis promissoras e importantes para a compreensão de experiências subjetivas positivas no trabalho. O modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável Bem-estar, cuja variância foi explicada em 60,6% pelos fatores Suporte Social Informacional, Emocional e Organizacional, corroborando com os pressupostos teóricos defendidos por Eisenberger e Huntington, (1986), Seeman (1998), Plaister et al. (2007), Dessen e Paz (2010) e ampliando as considerações acerca da importância dos afetos positivos sobre o bem-estar no trabalho.

Do ponto de vista de sua aplicação, identificaram-se as percepções dos indivíduos em relação a diversos aspectos da organização, fornecendo valiosas informações que podem contribuir para o planejamento de ações voltadas para o desenvolvimento e o bem-estar dos

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

colaboradores do setor. Diante de um cenário caracterizado por competitividade e transformações contínuas, esse diagnóstico oferece um pertinente ponto de partida aos dirigentes e gestores em busca de novas formas de gestão que priorizem o suporte no trabalho, e consequentemente o bem-estar dos indivíduos.

Quanto aos limites do estudo destaca-se a sua abrangência, visto que a pesquisa foi realizada em uma única organização, impossibilitando inferências a outros contextos. Dessa forma, um dos desafios para futuros estudos, seria expandir a investigação dessa temática a outras organizações e trabalhar com a abordagem qualitativa, a fim de obter informações mais aprofundadas.

## **Referências**

- BERTHELSEN, H.; HJALMERS, K.; SODERFELDT, B. Perceived social support in relation to work among danish general dental practitioners in private practices. **European Journal of Oral Sciences**, v. 116, n. 2, p. 157-163, 2008.
- CATANO, V.; FRANCIS, L.; HAINES, T.; KIRPALANI, H.; SHANNON, H.; STRINGER, B.; LOZANSKI, L. Occupational stress among Canadian university academic staff. **CAUT Bulletin**, v. 54, n. 8, p. 1-42, 2007.
- COHEN, S.; WILLS, T. A. Stress, social support and the buffering hypothesis. **Psychological Bulletin**, v. 98, n. 2, 1985.
- DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. Healthy and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. **Journal of Management**, v. 25, p. 357-384, 1999.
- DESEN, M. C.; PAZ, M. G. T. Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. **Psicologia em Estudo**, v. 15, p. 409-418, 2010.
- DICK, R. V.; HASLAM, S. A. Stress and well-being in the workplace: support for key propositions from the social identity approach. In: JETTEN, J.; HASLAM, C.; HASLAM, S. A. (Eds.). **The social cure: identity, health and well-being**. London: Psychology Press, 2012. p. 1-27.
- EISENBERGER, R.; STINGLHAMBER, F. **Perceived organizational support**: fostering enthusiastic and productive employees. Washington, DC: American Psychological Association, 2011.
- EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R. Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p.500-507, 1986.

Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

GAVIN, J. H.; MASON, R. O. The virtuous organization: The value of happiness in the workplace. **Organizational Dynamics**, v. 33, n. 4, p. 379-392, 2004.

GOMIDE JUNIOR, 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 E SUPORTE SOCIAL E TRABALHO, 2, Uberlândia, 2004. *Anais...* Uberlândia, 2004.

HAIR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAYTON, J. C.; CARNABUCI, G.; EISENBERGER, R. With a little help from my colleagues: a social embeddedness approach to perceived organizational support. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, p. 235-249, 2012.

HELGESON, V. S.; COHEN, S. Social support and adjustment to cancer: Reconciling descriptive, correlational, and intervention research. **Health Psychology**, v. 15, p. 135-148, 1996.

LATIF, S. A. A Análise Fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. **Caderno de pesquisas em administração**. São Paulo, 1994.

LIU, L.; HU, S.; WANG, L.; SUI, G.; MA, L. Positive resources for combating depressive symptoms among Chinese male correctional officers: perceived organizational support and psychological capital. **BMC Psychiatry**, v. 13, p. 1-9, 2013.

LOBBURI, P. The influence of organizational and social support on turnover intention in collectivist contexts. **Journal of Applied Business Research**, v. 28, n. 1, p. 93-104, 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MASLACH, C.; SCHAFELI, W.B.; LEITER, M. P. J. Burnout. **Annual Review Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.

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.

MOELLER, C.; CHUNG-YAN, G. A. Effects of social support on professors' work stress. **International Journal of Educational Management**, v. 27, n. 3, p. 188-202, 2013.

OLIVEIRA, B. **Comprometimento organizacional**: o impacto das percepções de cultura e suporte organizacional. Dissertação de mestrado, Universidade federal de Uberlândia, Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2006.

Supporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, p. 1054-1072, 2010.

PASCHOAL, T. **Bem-estar no trabalho:** relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, Goiás, Brasil, 2008.

PAZ, M. G. T. Poder e saúde organizacional. In A. Tamayo (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PEREIRA, M. C.; COELHO, F. Work hours and well-being: an investigation of moderator effects. **Soc Indic Res**, v. 111, p. 235-253, 2013.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais:** a complementaridade do SPSS. Lisboa: Silabo, 2003.

PLAISIER, I.; BRUIJN, J. G. M.; GRAAF, R.; HAVE, M.; BEEKMAN, A.; PENNIN, J. H. The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. **Social Science & Medicine**, v. 64, p. 401-470, 2007.

REGO, A.; CUNHA, M. P. They need to be different, they feel happier in authentizotic climates. **Happiness Stud**, v. 13, p. 701-727, 2012.

RODRIGUEZ, M. S.; COHEN, S. Social support. **Encyclopedia of mental health**. New York: Academia Press, v. 3, 1998.

SANT'ANNA, L. L.; PASCHOAL, T.; GOSENDO, E. E. M. Bem-Estar no Trabalho: Relações com Estilos de Gerenciamento e Suporte Organizacional para Ascensão, Promoção e Salários. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 35, Rio de Janeiro, 2011. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.

SCHULTE, P.; VAINIO, H. Well-being at work – overview and perspective. **Scandinavian Journal of Work, Environment and Health**, v. 36, n. 5, p. 422-429, 2010.

SEEMAN, T. E. **Social Support and social conflict.** 1998. Disponível em: <<http://www.macs.es.uesf.edu/Research/Psychosocial/notebook/socsupp.html>> Acesso em: 09 abril 2013.

SEIDL, E. M. F.; TRÓCCOLI, B.T. Desenvolvimento de escala para avaliação do suporte social em HIV/Aids. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 22, n. 3, p. 317-326, 2006.

Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária

**Vania de Fatima Barros Estivalete, Tais de Andrade, Lisiâne Pellini, Lisiâne Pellini Faller, Aline Armanini Stefanani, Daiane Lopes Souza**

**SENNET, R. A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo** (14a ed., M. Santarrita, Trad.). Rio de Janeiro: Record, 2009.

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

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JUNIOR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 24, p. 201-209, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: a análise de um modelo pós-cognitivo. Tese de doutorado. Universidade de Brasília, Brasília, Goiás, Brasil, 1995.

SPARKS, K.; FARAGHER, B.; COOPER, C. Well-being and occupational health in the 21st century workplace. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 74, p. 489-509, 2001.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. 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.

TORRISI, B. Academic productivity correlated with well-being at work. **Scientometrics**, v. 94, p. 801-815, 2013.

VAN HORN, J. E.; TARIS, T. W.; SCHAFELI, W. B.; SCHEURS, P. J. G. The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 77, p. 365-375, 2004.

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

\_\_\_\_\_ **Work, unemployment and mental health**. Oxford: Oxford Science Publication, 1987.

---