



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



*Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani*

**Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte  
organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da  
informação**

UBERLÂNDIA, 2016



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



*Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani*

**Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte  
organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da  
informação**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientador(a): **Profa. Dra. Áurea de Fátima Oliveira**

UBERLÂNDIA, 2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

---

- V563b  
2016      Versiani, Érika Aparecida Barbaresco de Melo, 1985-  
         Bem-estar no trabalho : relações com percepção de suporte  
         organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da  
         informação / Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani. - 2016.  
         126 f. : il.
- Orientadora: Áurea de Fátima Oliveira.  
         Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,  
         Programa de Pós-Graduação em Psicologia.  
         Inclui bibliografia.
1. Psicologia - Teses. 2. Satisfação no trabalho - Teses. 3. Qualidade  
         de vida no trabalho - Teses. 4. Psicologia organizacional - Teses. I.  
         Oliveira, Áurea de Fátima. II. Universidade Federal de Uberlândia.  
         Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

CDU: 159.9

---



*Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani*

**Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte  
organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da  
informação**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientador(a): **Profa. Dra. Áurea de Fátima Oliveira**

**Banca Examinadora**

Uberlândia, 15 de abril de 2016

---

Profa. Dra. Áurea de Fátima Oliveira

Universidade Federal de Uberlândia – Uberlândia, MG

---

Prof. Dr. Sinésio Gomide Júnior

Universidade Federal de Uberlândia – Uberlândia, MG

---

Prof. Dra. Stella Naomi Moriguchi

Universidade Federal de Uberlândia – Uberlândia, MG

---

Prof. Dra. Helenides Mendonça

Pontifícia Universidade Católica de Goiás – Goiânia, GO

**UBERLÂNDIA, 2016**

Dedico este trabalho a meus pais, **Vera**  
**Lúcia Barbaresco de Melo e Gilberto**  
**Martins de Melo**, exemplos de  
perseverança, dedicação e honestidade.

## **AGRADECIMENTOS**

A DEUS, fonte de vida e força para a busca dos meus objetivos.

À Universidade Federal de Uberlândia e em especial ao Instituto de Psicologia, por tornar possível a realização do mestrado.

À minha orientadora, professora Profa. Dra. Áurea de Fátima Oliveira, por seu apoio, competência e atenção em todos os ensinamentos, imprescindíveis para realização deste trabalho.

Aos professores Dr. Sinésio Gomide Júnior e Dra. Stella Naomi Moriguchi pelas contribuições oferecidas.

Aos meus familiares, pai, mãe, irmão e marido que sempre me incentivaram e apoiaram nesta jornada, mesmo frente às adversidades.

“Viver é acalentar sonhos e esperanças,  
fazendo da fé a nossa inspiração maior.  
É buscar nas pequenas coisas, um  
grande motivo para ser feliz!”

Mário Quintana

## RESUMO

O trabalho é um componente essencial para a construção e o desenvolvimento do bem-estar pessoal e da felicidade. A literatura indica a necessidade de intensificar as investigações de bem-estar no trabalho com a finalidade de criar ambiente mais saudável e propício à realização pessoal, além de benefícios às organizações. O bem-estar no trabalho, entendido como uma combinação multidimensional formada por conceitos positivos: comprometimento afetivo/satisfação no trabalho e envolvimento com trabalho, é o foco deste estudo, cujo objetivo foi verificar o impacto da percepção de suporte organizacional e de valores do trabalho sobre bem-estar no trabalho em profissionais da área de tecnologia da informação (TI). Participaram deste estudo 144 trabalhadores, sendo 71,5% do sexo masculino. A média de idade dos respondentes foi de 30 anos ( $DP = 6,32$ ), o tempo médio de empresa é de 4 anos ( $DP = 2,85$ ) e o tempo médio no cargo é igual a 02 anos ( $DP = 1,74$ ). A escolaridade predominante (48,6%) era superior incompleto, seguida por superior completo (26,4%). Sobre a área de atuação, a maioria era constituída de serviços gerenciados (40%), seguida por TI corporativa (38%). Utilizou-se de instrumentos válidos e fidedignos para mensurar bem-estar no trabalho, percepção de suporte organizacional e valores do trabalho. Os trabalhadores foram contatados pessoalmente, na empresa, durante seu horário de trabalho. Foram realizadas análises descritivas, correlacionais (Pearson) e o teste do modelo feito mediante análise de regressão múltipla padrão para verificar as variáveis preditoras de bem-estar no trabalho em profissionais de TI. Os resultados indicaram valores de alfas satisfatórios para a amostra do estudo (maiores que 0,70). Comprometimento/Satisfação no trabalho teve como variável explicativa a percepção de suporte organizacional que explicou 46% da variância. Envolvimento com o trabalho teve como variáveis explicativas a percepção de suporte organizacional e valor do trabalho conformidade que explicou 27% da variância. A importância do apoio da organização na vivência de bem-estar no trabalho dos profissionais de TI é o principal achado do estudo. Os valores relativos ao trabalho contribuíram de forma modesta na explicação de bem-estar. Sugere-se a realização de estudos com amostras diferentes a fim de verificar a consistência destes resultados.

**Palavras-chave:** percepção de suporte organizacional, bem-estar no trabalho, valores relativos ao trabalho



## ABSTRACT

The work is an essential component for the construction and development of personal well-being and happiness. The literature indicates the need to enhance the welfare of research work in order to create healthier and more conducive environment for personal fulfillment, as well as benefits to organizations. The well-being at work understood as a multidimensional combination consisting of three positive concepts: job satisfaction, involvement with this and affective organizational commitment is the focus of this study. Given the above, this study aimed to verify the impact of perceived organizational support and work values on welfare at work professionals in the field of Information Technology (IT). The study included 144 workers, and 71.5% were male. The average age of respondents was 30 years ( $SD = 6.32$ ), the average time now is 4 years ( $SD = 2.85$ ) and mean time in company is equal to 02 years ( $SD = 1.74$ ). The predominant education (48.6%) was incomplete higher, followed by higher full (26.4%). On the area of operation, most were managed services (40%), followed by corporate IT (38%). We used valid and reliable instruments to measure well-being at work, perceived organizational support and work values. Workers were contacted personally in the company during his working hours. Descriptive analyzes were carried out, correlational (Pearson) and model testing was done using a standard multiple regression analysis to check the welfare predictor variables at work in IT professionals. The results showed alpha values suitable for the study sample (greater than 0.70). Commitment / job satisfaction had as an explanatory variable the perception of organizational support that explained 46% of variance. Job involvement had as explanatory variables the perception of organizational support and value the work line that explained 27% of variance. The importance of the organization's support in the wellness experience in the work of IT professionals is the main finding of the study. Figures for the work contributed modestly in wellness explanation. It is suggested to carry out studies with different samples in order to check the consistency of these results.

**Key Words:** perceived organizational support, well-being at work, work values.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Instrumentos nacionais relativos ao bem-estar no trabalho .....	26
TABELA 2 – Instrumentos nacionais relativos à percepção de suporte organizacional .....	44
TABELA 3 – Instrumentos nacionais relativos aos valores do trabalho.....	58
TABELA 4 – Dados demográficos e funcionais da amostra.....	70
TABELA 5 - Instrumentos utilizados no estudo .....	71
TABELA 6 - Confiabilidade das escalas para a amostra do estudo .....	78
TABELA 7 - Estatística descritiva das variáveis do estudo .....	79
TABELA 8 - Correlações ( $r$ de Pearson) entre as variáveis do estudo .....	88
TABELA 9 - Resumo das análises de regressão múltipla para as variáveis-critério comprometimento/satisfação e envolvimento com o trabalho .....	91

## SUMÁRIO

RESUMO .....	1
ABSTRACT .....	2
LISTA DE TABELAS .....	3
INTRODUÇÃO .....	5
CAPÍTULO 1 BEM-ESTAR NO TRABALHO .....	9
CAPÍTULO 2 PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL .....	31
CAPÍTULO 3 VALORES DO TRABALHO .....	47
CAPÍTULO 4 PROFISSIONAIS DE TI .....	60
CAPÍTULO 5 MÉTODO .....	67
5.1 Descrição da Empresa .....	67
5.2 Objetivos .....	68
5.3 Definição das variáveis do estudo .....	68
5.4 Participantes .....	70
5.5 Instrumentos .....	71
5.6 Procedimentos de coleta de dados .....	74
5.7 Procedimentos de análise dos dados .....	75
CAPÍTULO 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	76
6.1 Análises preliminares e limpeza do banco de dados .....	76
6.2 Análises Descritivas .....	79
6.3 Correlações .....	87
6.4 Regressões Múltiplas .....	90
CAPÍTULO 7 CONCLUSÕES .....	96
REFERÊNCIAS .....	99
ANEXOS .....	117

## INTRODUÇÃO

A importância que o trabalho assume na vida das pessoas é apontada na literatura científica com frequência (Dessen & Paz, 2010a; Estramiana, 1992; Paschoal, Torres, & Porto, 2010). Como principais funções psicossociais do trabalho podem ser citadas a capacidade de prover os meios necessários para a subsistência humana, o apoio na definição do status que o indivíduo assume na sociedade e na formação da sua própria identidade pessoal, além de possibilitar a organização do tempo e o enriquecimento das redes de relações sociais (Estramiana, 1992).

O trabalho é importante na vida das pessoas e essas também são de suma importância para as organizações. Conforme Oliveira e Limongi-França (2005), os ativos intangíveis da organização são compostos pelas pessoas, e estes ativos são seus principais diferenciais competitivos. Por ativos intangíveis, entendem-se, os recursos valiosos, raros e insubstituíveis, que garantem vantagem competitiva para as organizações em longo prazo (Kayo, Kimura, Martin, & Nakamura, 2006). As pessoas formam uma das categorias dos ativos intangíveis devido a seus conhecimentos, habilidades, talentos e experiências (Barbosa & Gomes, 2002).

Silva e Ferreira (2013) apontam que as organizações se transformaram para atender as demandas externas tais como a globalização, as fusões e as reestruturações, a aceleração do desenvolvimento tecnológico e a necessidade de sobrevivência em um mercado cada vez mais competitivo. Para responder a essas demandas, as organizações têm investido cada vez mais na melhoria das condições de trabalho, e da qualidade de vida e bem-estar de seus membros.

Estudos vem sendo realizados com o objetivo de desvendar cada vez mais a natureza e as peculiaridades das relações colaborador-organização (Lacombe, 2002), ou

o significado e o impacto da atividade laboral na vida do colaborador (Bastos, Pinho, & Costa, 1995). Tais estudos se situam no campo do comportamento organizacional e ressaltam a importância que as mudanças no contexto laboral assumem na relação do indivíduo com seu trabalho. Conforme Paschoal et al. (2010) a premissa de que a felicidade pessoal pode ser alcançada por meio do trabalho faz com que os gestores de pessoas e os estudiosos do comportamento organizacional busquem a identificação de estratégias eficazes na promoção do bem-estar no ambiente laboral.

Sendo assim, considera-se que, o trabalho, representante de uma parte significativa da vida do indivíduo, consiste em um componente essencial para a construção e o desenvolvimento do bem-estar pessoal e da felicidade (Tamayo, 2004). O bem-estar no trabalho apresenta diferentes definições na literatura e, na concepção de Siqueira, Orengo e Peiró (2014), a ser adotada neste estudo, trata-se de uma combinação multidimensional, formada por conceitos positivos: comprometimento afetivo/satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho.

A literatura aponta a necessidade de intensificar as discussões e investigações de temas relativos ao bem-estar no trabalho, uma vez que se trata de uma área ainda sem concepções claras (Siqueira & Padovam, 2008; Tamayo, 2004). Consequentemente, estes estudos podem contribuir para a criação de um ambiente laboral mais saudável, ocasionando impactos em diversos setores da vida dos indivíduos e em variáveis da organização, como rotatividade, absenteísmo e desempenho (Santos & Ceballo, 2013; Warr, 2007).

As contribuições advindas de estudos sobre a formação do vínculo indivíduo-organização de forma positiva, como é o caso do bem-estar no trabalho, permitirão delinear os processos psicológicos que contribuem para uma existência mais saudável dos trabalhadores. Também as organizações se beneficiarão desses conhecimentos, ao

traduzi-los em práticas e políticas organizacionais, cujas consequências poderão ser observadas no alcance de suas metas (Araújo & Oliveira, 2008). Este estudo pretende contribuir à medida que investigará as variáveis antecedentes de bem-estar no trabalho.

A percepção de suporte organizacional (PSO) vem sendo citada como fator que pode contribuir para o bem-estar no trabalho dos indivíduos (Paschoal et al., 2010). A PSO pode ser entendida como o conjunto de crenças desenvolvidas pelo empregado no que diz respeito à sua valorização pela empresa e à preocupação com seu bem-estar dispendido por ela (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986).

Além da percepção de suporte organizacional, os valores relativos ao trabalho são outro conceito diretamente ligado ao bem-estar. No contexto nacional, Porto e Tamayo (2003) definem valores do trabalho como princípios ou crenças sobre metas ou recompensas desejáveis, hierarquicamente organizados, que as pessoas buscam através de seu trabalho e que guiam o seu comportamento, as suas avaliações sobre os resultados, o contexto e a escolha de alternativas de trabalho.

Além de investigar as relações entre as variáveis apontadas, o presente estudo visa a analisar profissionais de uma área específica, denominada tecnologia da informação (TI). Para Campos (1994) a TI é formada pela junção de hardware e software para processamento de informações, sendo parte do sistema de informação da organização, assim como a transmissão, manipulação, manutenção e exibição de dados. A TI relaciona-se diretamente com as grandes mudanças no ambiente empresarial, em nível mundial e nacional. Essa relação englobaria desde o surgimento de novas tecnologias, ou novas aplicações, até o aparecimento de oportunidades criadas por essas tecnologias ou suas novas formas de utilização (Albertin, 2001).

Nesse sentido, a literatura já aponta estudos específicos para profissionais de TI, dentre eles o de Horta, Demo, e Roure (2012), que investigaram o bem-estar no trabalho

em uma multinacional, com funcionários que atuavam nesta área. Assim, ressalta-se a importância da realização de estudos que busquem investigar as relações destes profissionais com o trabalho, tendo em vista a importância da área no contexto empresarial contemporâneo, e especialmente o entendimento de que trata-se de um profissional cada vez mais exigido e desafiado pelo mercado.

Diante das relações encontradas na literatura entre o bem-estar no trabalho, a percepção que o funcionário possui sobre o suporte organizacional recebido e os valores relativos ao trabalho, além de destacada a importância do profissional de TI no contexto organizacional, este estudo teve por objetivo investigar o impacto da percepção de suporte organizacional e valores do trabalho sobre bem-estar no trabalho, em profissionais de TI.

Assim, justifica-se a necessidade deste estudo mediante relativa escassez na literatura sobre as interações entre o construto de bem-estar no trabalho com percepção de suporte organizacional e valores do trabalho, em profissionais de TI. Este entendimento faz-se importante também pela busca constante e necessária do bem-estar do trabalhador, visando à qualidade de vida e à melhor produtividade para as organizações, ou seja, o estudo pode gerar insights sobre formas de promoção do bem-estar desses profissionais.

O trabalho está organizado em sete capítulos, sendo o primeiro referente ao bem-estar no trabalho, o segundo, à percepção de suporte organizacional, o terceiro, aos valores do trabalho e o quarto, aos profissionais de TI. O quinto capítulo apresenta o método deste estudo, enquanto o sexto apresenta resultados e discussão e, por fim, a conclusão é apresentada no sétimo capítulo.

## **CAPÍTULO 1**

### **BEM-ESTAR NO TRABALHO**

Conforme Albuquerque e Tróccoli (2004) adotou-se na literatura o termo bem-estar como sinônimo de felicidade. Sendo assim, o bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade. Embora houvesse uma preocupação anterior da Psicologia em relação à investigação de patologias, negligenciado os aspectos saudáveis dos seres humanos, iniciou-se o movimento da Psicologia Positiva por volta do ano de 1998, visando a oferecer uma nova abordagem às potencialidades humanas através do estudo das condições que contribuem para a prosperidade dos indivíduos e grupos (Paludo & Koller, 2007). Seligman e Csikszentmihalyi (2000), representantes deste movimento, apontam que entre as principais preocupações da Psicologia para o século XXI estão o estudo e a compreensão da felicidade e dos aspectos positivos da experiência humana.

Para a compreensão do bem-estar, retomam-se duas grandes correntes que serão brevemente apresentadas no decorrer deste trabalho e que fundamentam este construto: a do bem-estar subjetivo (Diener, 1984) e a do bem-estar psicológico (Deci & Ryan, 2008; Ryff, 1989), cuja principal diferença seria a concepção de felicidade tomada.

Na concepção de bem-estar subjetivo, a ideia de felicidade advém da tradição hedônica. Uma visão hedonista da felicidade pressupõe que o bem-estar compreende a experiência de prazer versus desprazer decorrente de julgamentos sobre os aspectos positivos e negativos da vida (Ryan & Deci, 2001). Diener (1984) e Diener, Suh, Lucas e Smith (1999), que compreendem o bem-estar através da visão hedonista, o consideram como um fenômeno amplo que inclui respostas emocionais do indivíduo e julgamentos globais sobre sua satisfação com a vida.



Para Albuquerque e Tróccoli (2004), o bem-estar subjetivo é conceituado a partir de três dimensões: afeto positivo, afeto negativo e satisfação com a vida. O afeto positivo pode ser concebido como um sentimento transitório, definido pelos autores como contentamento hedônico, experimentado em um determinado momento como um estado de alerta ou de entusiasmo. O afeto negativo seria um sentimento transitório formado por emoções desagradáveis como ansiedade, depressão, entre outros sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes. A satisfação com a vida consistiria em um julgamento cognitivo da própria vida e incluiria as circunstâncias da vida da pessoa e os padrões escolhidos por ela. Desta forma, bem-estar subjetivo seria formado por ocorrência de frequentes afetos positivos, rara experiência emocional negativa e satisfação com a vida como um todo (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Siqueira & Padovan, 2008).

Siqueira e Padovam (2008) relatam duas dimensões do bem-estar subjetivo, a dimensão emocional, formada pelos afetos positivos e negativos e a dimensão cognitiva, expressa pela satisfação com a vida. Estas autoras também afirmam que os debates iniciais acerca do bem-estar subjetivo surgiram com o trabalho de Bradburn (1969), que propôs uma estrutura bidimensional para os afetos: afetos positivos e afetos negativos. Tal estrutura bidimensional levou outros autores a criarem medidas baseadas nesta teoria, como a PANAS (Positive Affect and Negative Affect Schedule) validada por Watson, Clark e Tellegen (1988).

Já a abordagem eudemonista do bem-estar preocupa-se com as experiências de realização pessoal e de expressão dos potenciais individuais (Ryan & Deci, 2001; Waterman, 1993). Para Albuquerque e Tróccoli (2004) o foco desta perspectiva está no significado da autorrealização, concepção de felicidade adotada para definição do bem-

estar psicológico, sendo este, por sua vez, definido em termos do grau de satisfação que uma pessoa tem em sua vida em geral.

Paschoal e Tamayo (2008) afirmam que para Aristóteles, o objetivo de todo comportamento é a felicidade ou eudaimonia. O termo felicidade em português não traduziria adequadamente a expressão aristotélica. A palavra felicidade faria referência à felicidade hedônica, expressando a experiência subjetiva de afetos positivos e a crença de que a própria vida está satisfatória. Já a eudaimonia trataria não somente da felicidade hedônica, mas também da realização do potencial pessoal e das metas fundamentais de vida.

Ryff (1989) elaborou uma proposta integradora acerca do conceito de bem-estar psicológico, reorganizado e reformulado posteriormente por Ryff e Keyes (1995). A partir desta perspectiva, o bem-estar psicológico teria seis componentes: auto aceitação (característica que revela elevado nível de autoconhecimento, ótimo funcionamento e maturidade); relacionamento positivo com outras pessoas (fortes sentimentos de empatia e afeição por todos os seres humanos, capacidade de amar fortemente, manter amizade e identificação com o outro); autonomia (locus interno de avaliação e uso de padrões internos de auto-avaliação, resistência à aculturação e independência acerca de aprovações externas); domínio do ambiente (capacidade do indivíduo para escolher ou criar ambientes adequados às suas características psíquicas, de participação acentuada em seu meio e manipulação e controle de ambientes complexos); propósito de vida (manutenção de objetivos, intenções e senso de direção frente à vida, mantendo o sentimento de que ela tem um significado) e crescimento pessoal (necessidade de constante crescimento e aprimoramento pessoais, abertura a novas experiências e vencimento dos desafios que se apresentam em diferentes fases da vida).

Tiberius (2004) reforça a importância do bem-estar psicológico ao argumentar que considerar apenas o afeto para visão de felicidade pode ser uma visão limitada, que exclui uma experiência subjetiva de extrema importância: a realização e a expressão dos potenciais e metas individuais.

De forma geral, a literatura na área do bem-estar (Paschoal et al., 2010; Ryan & Deci, 2001; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Warr, 2007; Waterman, Schwartz, & Conti, 2008) mostra tendência para inclusão de elementos hedônicos e eudaimônicos nas definições deste conceito. Conforme apontado anteriormente, estas duas correntes de estudo do bem-estar geral (bem-estar subjetivo e bem-estar psicológico), influenciam o estudo do BET (bem-estar no trabalho).

No contexto internacional, Daniels (2000) defende uma abordagem com foco no aspecto afetivo do bem-estar, argumentando que aqueles que adotam a abordagem do bem-estar psicológico no contexto do trabalho podem criar uma confusão entre o bem-estar em si e seus possíveis antecedentes cognitivos. Para este autor, as emoções no trabalho constituem o elemento definidor de bem-estar laboral, e variáveis como satisfação no trabalho são correlatas às emoções. Apesar da semelhança com a abordagem do bem-estar subjetivo, a satisfação no trabalho não é considerada por Daniels como elemento definidor do bem-estar. Este autor busca evitar a interseção com conceitos que podem ser antecedentes ou consequentes do bem-estar. Em seu trabalho Daniels (2000) foca sua definição nas respostas do indivíduo, nas experiências resultantes das interações do ambiente de trabalho e das características pessoais que definem o bem-estar laboral. Dessa forma, o autor afirma que o bem-estar no trabalho deve ser considerado como o bem-estar afetivo no trabalho.

Seguindo essa tendência, Warr (2003) define o bem-estar no trabalho somente em termos afetivos (humores e emoções). Mais recentemente, porém, Warr (2007) passa a

defender dois elementos centrais no bem-estar laboral: o primeiro, embasado na felicidade hedônica, correspondendo aos sentimentos de prazer vivenciados pelo indivíduo e o segundo, relativo a aspectos eudaimônicos, como o desenvolvimento de atributos pessoais, exploração do próprio potencial, realização e expressão de si mesmo.

Já Horn, Taris, Schaufeli, e Schreurs (2004) propuseram uma estrutura do bem-estar no trabalho embasada na abordagem do bem-estar psicológico. Para esta proposição, parte-se do pressuposto de que o bem-estar no trabalho consiste na avaliação positiva das várias características do trabalho e inclui aspectos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. São propostas cinco dimensões para a compreensão do construto: dimensão afetiva, bem-estar profissional, bem-estar social, cansaço cognitivo e dimensão psicossomática (Horn et al., 2004).

Com base nesta proposição teórica de bem-estar no trabalho, Silva e Ferreira (2013) pesquisaram a relação das dimensões da qualidade de vida e bem-estar no trabalho sobre os seus indicadores. Tais dimensões foram consideradas neste estudo como salários e benefícios, oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências, condições físicas e de segurança no ambiente de trabalho, relacionamento e comunicação entre supervisores e empregados e relacionamento interpessoal com colegas de trabalho. Já os indicadores de bem-estar no trabalho e qualidade de vida foram definidos como comprometimento organizacional afetivo, satisfação no trabalho e afetos positivos dirigidos ao trabalho. Os resultados mostraram que as oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências mostraram-se o principal preditor positivo de comprometimento organizacional afetivo, satisfação no trabalho e afetos positivos dirigidos ao trabalho.

Já Huhtala e Parzefall (2007) postulam que o bem-estar no trabalho pode ser abordado em duas perspectivas diferentes, sendo uma, positiva e a outra, a ausência de

bem-estar. Esses autores desenvolveram um estudo teórico baseado no modelo de demandas e recursos de trabalho, ou seja, um modelo de estresse ocupacional, em que a tensão é uma resposta do desequilíbrio entre as demandas do indivíduo e os recursos de que ele dispõe para lidar com estas demandas. Estas demandas são entendidas como aspectos físicos, sociais, cognitivos ou organizacionais do trabalho que exigem sustentação física ou esforço mental e estão associados a custos psicológicos (como a exaustão). Já os recursos são entendidos não só como aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais em função do atingimento de metas do trabalho, como também estimuladores do crescimento e do desenvolvimento pessoal, e redutores das demandas do trabalho e dos custos psicológicos associados (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

Neste estudo, pesquisou-se a relação entre as demandas e recursos relacionados ao trabalho, o bem-estar dos trabalhadores e a inovação. Conforme esses autores, em condições caracterizadas por elevados níveis de exigências, os funcionários podem sofrer de burnout e quando os recursos de trabalho são altos, eles tendem a sentir comprometimento com o seu trabalho. Sendo assim, o burnout poderia ser visto como um inibidor da inovação, e o engajamento no trabalho como um antecedente para a inovação, mediando os efeitos dos recursos e demandas na inovação (Huhtala & Parzefall, 2007).

Já o estudo teórico de Cullinane, Bosak, Flood, e Demerouti (2012) realiza a integração dos modelos de demandas de recursos de trabalho e de características do trabalho. Define-se o modelo de característica do trabalho como uma abordagem normativa para aperfeiçoamento do trabalho, em que se especificam cinco dimensões fundamentais do trabalho que irão conduzir a estados psicológicos críticos do trabalhador individual, sendo elas: variedade de habilidades; identidade de tarefas;

importância da tarefa; autonomia e feedback (Hackman & Oldham, 1976). Estes dois modelos são integrados no estudo para demonstrar as implicações cotidianas da manufatura enxuta (Sistema Toyota de Produção) para o desenho do trabalho, e como o trabalho delineado de acordo com os princípios deste tipo de produção influencia resultados motivacionais e de saúde dos empregados. Conforme Cullinane et al. (2012), as implicações da manufatura enxuta para o bem-estar do funcionário ainda não estão claras, tendo as pesquisas anteriores apresentado resultados contraditórios em seus esforços para identificar um modelo aplicável de projeto de trabalho.

Também entendendo o bem-estar no trabalho sob a perspectiva do modelo de demandas e recursos de trabalho (Demerouti et al., 2001), Carvalho e Chambel (2015) estudaram a reação entre a percepção de sistemas de trabalho de alto desempenho, bem-estar subjetivo, equilíbrio trabalho-família e bem-estar no trabalho em trabalhadores portugueses. Os sistemas de trabalho de alto desempenho foram entendidos como um grupo de práticas de recursos humanos que incluem procedimentos de recrutamento e seleção abrangentes, remuneração de incentivo, sistemas de gestão de desempenho e formação dos trabalhadores, desenhados para melhorar os resultados da empresa e dos trabalhadores através da melhoria da competência, atitudes e motivação dos empregados. O bem-estar no trabalho foi mensurado com a escala de engajamento no trabalho (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). Os resultados indicaram que o equilíbrio trabalho-família e bem-estar no trabalho atuam como mediadores de percepção de sistemas de trabalho de alto desempenho e bem-estar subjetivo.

Alguns autores retomam as proposições de Diener, Oishi e Lucas (2003) entendendo o bem-estar como estado intrínseco da felicidade vivenciada por um indivíduo, que leva à satisfação com a vida, confiança e alegria. Nelson et al. (2014), através deste entendimento, realizaram um estudo com profissionais de enfermagem no

Canadá, que investigou as relações entre liderança autêntica, clima de trabalho e bem-estar psicológico no trabalho. A liderança autêntica foi entendida por estes autores como um padrão de comportamentos em que se baseia a liderança, promovendo capacidades positivas psicológicas e clima positivos, autoconsciência, ponderação das informações e transparência nas relações com os liderados, buscando promover o autodesenvolvimento positivo (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wensling, & Peterson, 2008). Os resultados indicaram que o clima no trabalho funcionava como mediador da relação entre liderança autêntica e bem-estar psicológico no trabalho, ou seja, liderança autêntica impacta o clima de maneira positiva, promovendo aumento dos níveis de bem-estar psicológico no trabalho.

Mais recentemente, outra proposição sobre o bem-estar foi proveniente do trabalho de Seligman (2011). O modelo PERMA (positive emotion, engagement, positive relations, meaning, achievement) é representado por cinco elementos que estariam presentes para que ocorresse a experiência de um bem-estar efetivo e duradouro. Tais elementos são: emoções positivas (ampla gama de emoções positivas que se relacionam com o bem estar, como paz, gratidão, satisfação, dentre outros), engajamento (empenho verdadeiro em uma tarefa, e percepção de que o tempo parece parar), relacionamentos (positivos e duradouros entre as pessoas), significado (sentido de vida, causa maior) e realização (causa importante, que contribui para o bem-estar).

Kern, Waters, Adler, e White (2014) utilizaram a definição de BET proveniente do modelo de Seligman (2011), em um estudo que relacionou o BET a outras variáveis como saúde física, satisfação com a vida e prosperidade profissional em empregados de uma escola privada na Austrália. Os resultados suportaram a abordagem multidimensional para definição e mensuração do bem-estar. Por exemplo, a equipe com maior envolvimento e melhor relacionamento relatou maior satisfação no trabalho

e comprometimento organizacional. Os autores concluíram que avaliações multidimensionais do bem-estar podem gerar políticas e desenhos de práticas que promovam bem-estar para todos os intervenientes no sistema de ensino.

No cenário nacional Paschoal e Tamayo (2008), com base na proposta de Waterman (1993) e Warr (2007), conceituam o bem-estar no trabalho como a “prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu atuar, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida” (p. 16). O bem-estar no trabalho, deste modo, inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de realização), engloba, portanto, os pontos centrais das abordagens hedonista e eudemonista. Em termos operacionais, o bem-estar no trabalho pode ser organizado em torno de três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização pessoal no trabalho. Os dois primeiros referem-se aos elementos hedônicos do bem-estar no trabalho enquanto o último refere-se aos elementos eudaimônicos.

Paschoal e Tamayo (2008) criaram uma medida para o bem-estar no trabalho composta pelas dimensões: afeto positivo; afeto negativo e realização. A hipótese utilizada foi de que o bem-estar no trabalho compreende emoções/humores e a percepção de expressividade e realização pessoal no trabalho. O instrumento inicial foi composto por nove itens de emoções/humores positivos, 13 de emoções/humores negativos e nove itens de expressividade/realização no trabalho. Os resultados revelaram três fatores: afeto positivo, com nove itens; afeto negativo, com 12 itens; e realização, com nove itens. Os coeficientes de confiabilidade variaram de 0,88 a 0,93, levando à conclusão de que o instrumento apresenta bons parâmetros psicométricos.

Esta medida, assim como a concepção teórica em que foi baseada, foram utilizadas no estudo de Sant’anna, Paschoal, e Gosendo (2012) que investigou as



relações do bem-estar no trabalho com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. Os resultados indicaram associações significativas destas variáveis com o bem-estar no trabalho. A percepção de suporte organizacional, por sua vez, apresentou as associações mais fortes com os fatores de bem-estar, sendo sua variável antecedente. Dessa forma, quanto mais positiva é a percepção de suporte, maiores são o afeto positivo e a realização do trabalhador, e menor o afeto negativo. As ações e práticas da organização demonstraram ser mais importantes para o bem-estar laboral do que comportamentos específicos de gestores (Sant'anna et al., 2012).

Já o estudo de Traldi e Demo (2012), utilizando a mesma medida de BET e concepção teórica (Paschoal & Tamayo, 2008), investigou as relações entre comprometimento organizacional, bem-estar e satisfação no trabalho em professores universitários. Os resultados mostraram que os professores apresentaram bons níveis de realização no trabalho e afetos positivos prevalentes em relação aos afetos negativos, declararam-se satisfeitos no trabalho quanto à chefia, aos colegas e à natureza do trabalho. O comprometimento organizacional normativo foi o único que contribuiu para a explicação da satisfação com o salário. O comprometimento organizacional calculativo contribuiu para a explicação dos fatores satisfação com a chefia e satisfação com as promoções. Finalmente, o comprometimento organizacional afetivo foi o principal preditor do bem-estar e da satisfação no trabalho (Traldi & Demo, 2012).

Paschoal e Couto (2012), por sua vez, investigaram o impacto de atividades organizacionais voltadas à saúde do trabalhador sobre o bem-estar no trabalho. Os autores apontaram que quanto maior a frequência da participação em atividades como ginástica laboral, momentos de relaxamento, sala com musicalização, comemoração dos aniversariantes e automassagem, menor é o afeto negativo no trabalho, enquanto afeto positivo e realização não foram preditos pelas ações de saúde (Paschoal & Couto,

2012). Tais atividades evitariam ou inibiriam o afeto negativo, mas não seriam efetivas para geração do afeto positivo. Esta constatação remete aos fatores higiênicos propostos por Herzberg (1968), cujo posicionamento era de que os fatores que geram satisfação são diferentes daqueles que geram insatisfação ao trabalhador, e que estes fatores são classificados como intrínsecos (conteúdo do cargo e natureza da tarefa) ou extrínsecos (condições em que o trabalho é executado). Os fatores extrínsecos, quando avaliados positivamente, apenas evitam a insatisfação do empregado; já os intrínsecos, quando avaliados de forma positiva, geram satisfação no trabalhador (Herzberg, 1968).

Já o estudo de Rocha e Porto (2012) teve como objetivo identificar o impacto de variáveis demográficas, do clima social e coping no bem-estar no trabalho, tal como concebido por Paschoal e Tamayo (2008). Os resultados indicaram que os fatores de clima impactam no bem-estar. Dentre esses, autonomia apresentou correlação positiva e de moderada a alta com bem-estar, e os fatores inovação, desempenho e reconhecimento apresentaram correlações mais fortes. Com relação aos fatores de coping, manejo e controle tiveram resultados significativos. Sendo assim, concluiu-se que o clima social e as estratégias de enfrentamento do estresse impactam no bem-estar no trabalho (Rocha & Porto, 2012).

O estudo de Soraggi e Paschoal (2011) investigou o impacto dos valores pessoais e das oportunidades de alcance dos valores pessoais no trabalho sobre o bem-estar ocupacional de funcionários de uma organização privada. A concepção teórica adotada foi a de Paschoal e Tamayo (2008), assim como a medida proposta por esses autores para mensurar BET. Os resultados não indicaram valores pessoais como preditores de bem-estar no trabalho, enquanto as oportunidades de interesses individuais, um dos fatores das oportunidades de alcance dos valores pessoais no trabalho, tiveram impacto sobre o bem-estar no trabalho.

Utilizando a mesma definição teórica e medida, Souza, Ribeiro, e Bertolini (2014) pesquisaram as relações entre bem-estar no trabalho e as políticas de gestão de pessoas (GP) em uma entidade sem fins lucrativos no estado do Paraná. Os resultados indicaram nível moderado de bem-estar no trabalho, além de correlação entre políticas de GP e bem-estar no trabalho, observada entre os fatores afeto negativo e condições de trabalho.

Anteriormente à visão apresentada nestes estudos (Paschoal & Tamayo, 2008), Paz (2004) criou uma proposta para o bem-estar no trabalho considerando aspectos situacionais. A autora pressupõe que as características pessoais medeiam o impacto da organização sobre os indivíduos que nela trabalham, afetando, assim, o bem-estar dos empregados, dependendo da subjetividade de cada um. Sendo assim, são propostos dois polos principais: gratificação e desgosto. A gratificação seria composta por: Valorização do trabalho (percepção do próprio funcionário de que seu trabalho é importante, tanto para ele quanto para os outros); Reconhecimento pessoal (percepção do funcionário sobre ser admirado e recompensado por sua competência no trabalho); Autonomia (percepção do funcionário sobre a liberdade que possui para utilizar seu estilo pessoal na execução de seu trabalho); Expectativa de crescimento (percepção de possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional); Suporte ambiental (percepção do funcionário sobre existência de apoio material, social e tecnológico); Recursos financeiros (percepção de justiça na relação entre o trabalho que realiza e o salário que recebe); e Orgulho (sentimento de orgulho por fazer parte daquela organização).

O desgosto seria o sentimento de mal-estar no indivíduo mediado por diferentes situações representado por desvalorização do seu trabalho, medo de não atender as exigências da organização, falta de habilidade para conseguir imprimir o seu estilo pessoal na execução de suas tarefas, falta de condições adequadas de trabalho para o

alcance do desempenho esperado, percepção de injustiça salarial e sentimento de frustração por pertencer à organização. Apesar de o desgosto estar presente na definição, sendo avaliado pela inversão do polo oposto, enfatizam-se os indicadores de gratificação, que contribuem para que as organizações se mantenham no mercado com produtividade e bem-estar dos funcionários (Paz, 2004).

A proposta de Paz (2004) considera tanto aspectos afetivos quanto cognitivos definindo o bem-estar no trabalho como sendo a satisfação de necessidades e a realização de desejos dos indivíduos ao desempenhar seu papel na organização. Posteriormente Dessen e Paz (2010b) construíram e validaram um instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. A escala inicialmente era composta por 117 itens, tendo sido aplicada a 630 trabalhadores de diferentes organizações públicas e privadas. A análise fatorial revelou a existência de 10 fatores distribuídos em 61 itens. Tais fatores apresentaram índices de alpha de Cronbach superiores a 0,75 e itens com cargas fatoriais superiores a 0,30, levando os autores a concluírem que a medida apresenta boas qualidades psicométricas.

Utilizando esta concepção teórica e medida, Dessen e Paz (2010a) investigaram a relação do bem-estar laboral com outras variáveis tais como configurações de poder e características de personalidade. Os resultados apontaram uma relação positiva entre as configurações sistema autônomo e missionária e bem-estar, e negativa entre a configuração de poder instrumento e bem-estar, sendo essas duas últimas relações mediadas pela conscienciosidade, fator do *Big Five* (Dessen & Paz, 2010a).

Outra concepção teórica presente na literatura é a de Siqueira e Padovam (2008) que entendem o bem-estar no trabalho como uma combinação multidimensional, formada por três conceitos positivos: satisfação no trabalho, envolvimento com este e comprometimento organizacional afetivo, três componentes já consolidados no âmbito

da Psicologia Organizacional e do Trabalho, e que traduzem vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento afetivo). Dessa forma, a estrutura proposta por Siqueira e Padovam (2008) para o conceito de bem-estar no trabalho reúne três conceitos com conotações positivas, na medida em que abrangem ligações prazerosas no contexto de trabalho.

Acerca da satisfação no trabalho, Siqueira e Gomide (2014) apontam tratar-se de um vínculo afetivo positivo com o trabalho, podendo ser considerada em uma visão multidimensional ou unidimensional. Na visão multidimensional a satisfação no trabalho é composta por um conjunto de reações específicas a vários componentes do trabalho, que desencadeiam diferentes graus de satisfação. Os componentes mais frequentes seriam satisfação com a chefia, os colegas de trabalho, o trabalho em si, com o salário e as oportunidades de promoção. Na visão unidimensional a satisfação é entendida como um vínculo com o trabalho como um todo e a quantificação da reação a aspectos específicos do trabalho não seria relevante. Ressalta-se que são várias as dimensões ou aspectos particulares do trabalho e estes poderiam variar de situação para situação (Siqueira & Gomide, 2014).

O envolvimento com o trabalho é compreendido mais contemporaneamente como um estado de fluxo (Csikszentmihalyi, 1997). Conforme propõe este autor, o estado de fluxo ocorre em momentos em que o que sentimos, desejamos e pensamos se harmoniza. Assim, como afirma o autor, atividades ou experiências de fluxo ocorrem quando há concentração em metas, há feedback imediato e quando altos desafios são respondidos por altas habilidades individuais. Nessas condições, a energia de um indivíduo estaria concentrada na experiência: desaparecem pensamentos e sentimentos contraditórios, esvai-se a noção de tempo e as horas parecem passar como minutos. O trabalho se assemelharia a atividades que produzem fluxo, desencadeando no indivíduo

maior envolvimento e transformando a atividade em uma experiência positiva. Nesse sentido, o envolvimento com o trabalho seria um conceito muito próximo à noção de fluxo.

Em relação ao comprometimento organizacional afetivo, esse representa a concepção de ligação positiva do empregado com um empregador de elevada identificação com os objetivos da organização (Borges-Andrade, 1994) e de reconhecimento sobre o quanto estar ligado àquela organização pode repercutir positivamente na vida do indivíduo. A ligação afetiva com uma organização pode incluir experiências emocionais positivas, que se traduzem em sentimentos positivos como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação (Siqueira, 1995).

De forma geral, para que se tenha elevado nível de bem-estar no trabalho, é preciso demonstrar satisfação, reconhecer-se envolvido com as tarefas e com o trabalho realizado, e manter uma interação que proporcione experiências positivas e prazerosas, mostrando comprometimento afetivo com a organização (Siqueira & Padovam, 2008, pp. 206).

Em conformidade com esta concepção, Siqueira e Padovam (2008) propuseram a junção de três escalas já validadas para mensurar o bem-estar no trabalho: Escala de Satisfação no Trabalho (Siqueira, 1995), que apresenta índices de confiabilidade variando de 0,77 a 0,90; Escala de Envolvimento no Trabalho (Siqueira, 1995), com confiabilidade de 0,78 e; Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo também desenvolvida por Siqueira (1995), com confiabilidade de 0,93. A medida final ficou composta por 38 itens, respondidos através de escala Likert de cinco pontos.

Horta et al. (2012), adotando esta medida e concepção teórica aderente, pesquisaram a relação do bem-estar no trabalho com políticas de gestão de pessoas e

confiança. Identificou-se a influência das políticas de gestão de pessoas na confiança do colaborador na sua organização e no bem-estar no trabalho, assim como a influência da confiança nesse bem-estar.

Já Kunkel e Vieira (2013) pesquisaram a influência das percepções de suportes social e organizacional, justiça distributiva e procedimental sobre a avaliação do bem-estar no trabalho de servidores públicos municipais. Neste estudo, o bem-estar no trabalho foi entendido conforme concepção de Siqueira e Padovam (2008), assim como medidas propostas por essas autoras. Os resultados desse estudo indicaram que as percepções de suporte social e organizacional e a percepção de justiça exerceram influência sobre o bem-estar no trabalho dos servidores da Prefeitura.

Alves, Neves, Coleta, e Oliveira (2012) buscaram identificar diferenças no nível bem-estar no trabalho de profissionais de Enfermagem que atuavam em um hospital universitário em diferentes categorias ocupacionais e tipos de contrato de trabalho. Os resultados apontaram nível médio de bem-estar no trabalho entre os profissionais, além de diferenças na satisfação com salário e com as promoções entre as categorias e regime de contratação.

Mais recentemente Siqueira et al. (2014) validaram o Inventário de Bem-estar no trabalho. Assim como na visão de Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar é entendido por estes autores como um estado mental positivo formado pela junção de vínculos positivos com o trabalho (satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). Com base nas escalas já validadas, buscou-se um instrumento que pudesse aferir estes três elementos em uma só medida. As análises mais recentes indicaram a existência de dois fatores: o compromisso/ satisfação (com cinco itens de comprometimento organizacional afetivo e quatro de satisfação no trabalho;  $\alpha$  de Cronbach = 0,92) e o envolvimento com o

trabalho (representado por quatro itens,  $\alpha$  de Cronbach = 0,87). Dessa forma chega-se a uma nova medida de BET, em que este é uma combinação multidimensional, formada somente por dois fatores (Siqueira et al., 2014).

Outras medidas também são encontradas na literatura, como aquela proposta por Gouveia, Fonsêca, Lins, Lima e Gouveia (2008) que realizaram a adaptação de uma escala de bem-estar afetivo relacionado ao trabalho para a realidade brasileira. Definiu-se o bem-estar conforme a concepção de Ryan e Deci (2001), ou seja, constituído por dois componentes principais: o cognitivo e o afetivo, sendo o primeiro, satisfação com a vida, enquanto o segundo abrange os componentes emocionais e permite à pessoa vivenciar emoções de prazer (positivas) e desprazer (negativas) (Diener, Suh, & Oishi, 1997). A Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (JAWS) foi originalmente proposta por Katwyk, Spector, Fox, e Kelloway (2000). Para sua validação participaram 298 trabalhadores da cidade de João Pessoa (PB), sendo identificados dois fatores que explicaram 48,1% da variância total: afetos positivos ( $\alpha = 0,94$ ; 14 itens) e afetos negativos ( $\alpha = 0,87$ ; 13 itens), além de também ser computado um fator geral de bem-estar afetivo no trabalho ( $\alpha = 0,95$ ; 27 itens).

No estudo realizado por Goulart, Blanch, Sahagún, e Bobsin (2012) foram apresentadas a estrutura e as propriedades psicométricas da versão brasileira do Questionário de Bem-Estar no Trabalho, um questionário espanhol composto por 55 itens e por dois fatores independentes, o primeiro considerando três escalas de bem-estar psicossocial (afetos, competências e expectativas), e o segundo levando em conta três escalas de efeitos colaterais (somatização, desgaste e alienação). Neste estudo, o bem-estar deriva de um conjunto de juízos valorativos e de reações emocionais concernentes ao grau de satisfação, prazer e felicidade em que a própria experiência é vivida (Diener, Scollon, & Lucas, 2003). Na visão dos autores, este questionário



reproduz fielmente a estrutura do modelo teórico assumido e reúne as propriedades técnicas necessárias para avaliar o bem-estar no trabalho em ambientes universitários

A Tabela 1 sintetiza as medidas de bem-estar apresentadas neste estudo.

**TABELA 1**

Instrumentos nacionais relativos ao bem-estar no trabalho

Instrumento Autor/ano	Fatores	Confiabilidade	Número de itens	Observação
Escala de Bem-estar no Trabalho (Paschoal & Tamayo, 2008)	Afeto positivo	0,93	30	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Afeto negativo Realização	0,91 0,88		
Escala de Bem-estar Afetivo no Trabalho (Gouveia et al., 2008)	Afetos positivos	0,94	54	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Afetos negativos Fator geral	0,87 0,95		
Questionário Bem-Estar no Trabalho (Goulart et al., 2012)	Escalas de bem-estar psicossocial (afetos, competências e expectativas)	Variam de 0,95 a 0,97	55	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Escalas de efeitos colaterais (somatização, desgaste e alienação)	Variam de 0,80 a 0,93		
Bem-estar no trabalho (Siqueira & Padovam, 2008)	Escala de envolvimento com o trabalho	0,78	38	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Escala de satisfação no trabalho (multifatorial)	Variam de 0,77 a 0,90		
	Escala de comprometimento organizacional afetivo	0,93		
Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13) (Siqueira et al., 2014)	Compromisso Afetivo e Satisfação no Trabalho	0,92	13	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Envolvimento com o trabalho	0,87		

Além dos estudos de validação de medidas, destacam-se os trabalhos de revisão da literatura sobre o bem-estar no trabalho. Santos e Ceballos (2013) realizaram uma revisão entre os meses de junho e setembro de 2012, sendo a busca realizada nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde (Bireme), Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed e Science Direct, em que foram levantados dezoito artigos para análise. Os autores identificaram a atualidade deste tema e o crescente interesse, além de perceberem uma preocupação com a definição do conceito na literatura nacional, o que não foi constante na literatura internacional, que apresentou maior parte de publicações (Santos & Ceballos, 2013).

Por exemplo, o estudo teórico de Groth e Grandey (2012) não se posicionou quanto à concepção teórica do bem-estar no trabalho, posto que considerou que interações pobres entre empregados e clientes influenciam a satisfação dos clientes e o bem-estar dos empregados. Tais autores revisaram estas interações em duas facetas: a perspectiva do cliente (falha do serviço) ou do empregado (dificuldade de atendimento do cliente) e demonstraram que os insumos, processos e resultados dessas facetas estão ligados de forma a criar uma espiral negativa. Argumenta-se que esta é uma espiral porque o encontro do serviço negativo transborda para a experiência de clientes subsequentes e funcionários próximos (Groth & Grandey, 2012).

Santos e Ceballos (2013) retomaram o estudo de Shulte e Vainio (2010), que afirmaram não haver consenso sobre a definição de BET, mas apontaram uma crescente convergência com relação à percepção de que o bem-estar é mais do que a ausência de circunstâncias negativas, incluindo também fatores como qualidade de um trabalho ou felicidade com a própria vida. Os autores concluíram que a produção científica no campo do BET, além de preocupar-se com os pressupostos teórico-conceituais, concentrou-se também em uma busca pela aplicação prática de técnicas capazes de

trazer informações sobre o bem-estar a partir da investigação de fatores positivos e negativos que o influenciam.

Demo, Fogaça, Nunes, Edrei, e Francischeto (2011) realizaram uma revisão da produção acadêmica brasileira sobre bem-estar no trabalho de 2001 a 2010. Para inclusão dos artigos foi utilizado o sistema de qualificação WebQualis mantido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), considerando a classificação vigente no ano de 2011 e incluindo na revisão periódicos nacionais da área da Administração e Psicologia, que publicaram pesquisas do campo do comportamento organizacional, psicologia organizacional e gestão de pessoas, classificados nos estratos A1, A2, B1, B2 e B3. Verificou-se que existem lacunas sobre o assunto, porém constatou-se que houve aumento de estudos no final da década em questão, o que demonstrou interesse crescente sobre o tema. A maioria dos estudos utilizou questionários e foi realizado no setor público. Com relação às concepções teóricas do bem-estar no trabalho, foi constatado que cada pesquisa utilizou uma conceituação diferenciada, o que, para os autores sugeriu necessidade de discussões teóricas entre os diversos autores e limpeza conceitual (Demo et al., 2011).

No contexto nacional, destacam-se quatro conceituações sobre o bem-estar no trabalho. Paz (2004) considera aspectos afetivos e cognitivos e os avalia por meio dos indicadores de bem-estar, além de reforçar os elementos individuais gratificação e desgosto. Em consonância com esta definição, Paschoal e Tamayo (2008) também consideram que a definição de bem-estar no trabalho envolve aspectos afetivos (emoções e humores) e cognitivos (percepção de realização) e engloba os pontos centrais das abordagens hedonista e eudemonista. Já para Siqueira e Padovam (2008) o conceito é formado por vínculos positivos do indivíduo com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento afetivo). E a concepção mais

recente, de Siqueira et al. (2014), em que o BET é formado por duas dimensões: comprometimento afetivo e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho.

Assume-se, neste estudo a posição de Siqueira et al. (2014), já que o construto bem-estar no trabalho possui uma base na psicologia positiva, concentrando seu foco no funcionamento positivo do indivíduo. Desta forma, entende-se a definição de bem-estar no trabalho através de vínculos positivos com o trabalho e com a organização. Considerando-se esta concepção recente no âmbito da psicologia organizacional, supõe-se que trará mais contribuições ao estudo desse construto no delineamento da presente investigação. Consoante à visão teórica apresentada, e considerando sua qualidade psicométrica, adota-se o Inventário de Bem-estar no Trabalho - IBET – 13 (Siqueira et al., 2014) formado por duas dimensões: comprometimento afetivo e satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho.

De forma geral, como pôde ser verificado na literatura, podem ser considerados como preditores do bem-estar no trabalho características do indivíduo (enfrentamento do estresse; característica de personalidade do *Big Five*; confiança e comprometimento organizacional afetivo) e fatores referentes à organização (suporte social, suporte organizacional; oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências; suporte organizacional para ascensão, promoção e salários; estilos gerenciais; fatores de clima e políticas de gestão de pessoas).

De maneira geral, identificou-se que a maioria dos estudos tratou de relações do bem-estar no trabalho com variáveis organizacionais de nível macro. Destaca-se a percepção de suporte organizacional, tendo se apresentado como forte preditora de bem-estar no trabalho em dois estudos (Paschoal et al., 2010; Sant'anna et al., 2012). Este achado corrobora a concepção de Paschoal et al. (2010) que consideram o suporte organizacional como bom preditor de vínculos do trabalhador com a organização.

Conforme Paschoal et al. (2010), os resultados encontrados sobre o poder de predição da percepção de suporte organizacional vão ao encontro de estudos teóricos e empíricos do campo do bem-estar que apontam as características e condições do contexto laboral como variáveis independentes importantes. De forma convergente, Dietz, Wilkinson, e Redman (2010) afirmam que o bem-estar laboral pode ser explicado em grande medida pelos esforços da organização em envolver seus funcionários.

## **CAPÍTULO 2**

### **PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL**

Os estudos sobre o bem-estar no trabalho apontam que a percepção de suporte organizacional pode contribuir para o bem-estar dos indivíduos (Paschoal et al., 2010). Além disso, os empregadores tem a responsabilidade de garantir o desenvolvimento físico e social dos colaboradores, proporcionando um ambiente saudável que valorize o bem-estar no trabalho (Berthelsen, Hjalmsen, & Söderfeldt, 2008).

Nesse sentido, a percepção de suporte organizacional (PSO) torna-se importante no contexto do comportamento organizacional. Eisenberger et al. (1986) definem este construto como crenças globais dos indivíduos sobre o quanto a organização se preocupa com o seu bem-estar e valoriza as suas contribuições. Ainda conforme esses autores, há expectativas de reciprocidade e trocas sociais no relacionamento entre colaboradores e organização. O colaborador, por meio de seus esforços no trabalho, espera que a organização o valorize, cumpra suas obrigações morais e financeiras, além de confiar em seu trabalho. Já a organização espera que o colaborador apresente bom desempenho, lealdade e seja comprometido com o ambiente laboral (Eisenberger et al., 1986).

Este relacionamento entre trabalhador e organização, quando percebido de forma positiva, remetendo à ideia de trocas e benefícios mútuos, tende a resultar no desenvolvimento de emoções positivas nos colaboradores para com a organização. Já uma visão negativa por parte dos colaboradores pode provocar descontentamentos e futuras reações como adoecimento, absenteísmo, rotatividade, erros, dentre outros (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002).

Outro aspecto da teoria da percepção de suporte organizacional, ainda de acordo com Eisenberger et al. (1986), é que seu desenvolvimento é estimulado pela tendência dos colaboradores em atribuir à organização características humanas. Para esses autores, as atribuições de características antropomórficas à organização são consequências do comportamento dos trabalhadores ao perceberem as ações dos agentes organizacionais como ações da própria organização. A organização atuaria por meio do comportamento individual de gestores e membros-chave, e não como uma entidade abstrata (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Quanto aos fatores que levam a essa atribuição de características humanas, a chamada personificação da organização, Levinson (1965, citado por Tamayo & Tróccoli, 2002, p. 39) postula que podem ser diversos, tais como: a organização tem responsabilidades legais, morais e financeiras pelas ações de seus agentes; a organização adota políticas que permitem uma grande similaridade de comportamento de seus agentes em momentos diferentes e em distintas localizações geográficas; essas políticas são complementadas pelas tradições e normas organizacionais que definem a permanência ou extinção de certos papéis comportamentais; e a organização, por intermédio de seus agentes, exerce poder sobre cada um dos colaboradores.

Siqueira e Gomide (2014) reforçam ser necessário posicionar o empregado como receptor e a organização como doadora, definindo-se o papel de cada uma das partes como atores durante a troca social. Dessa forma, na visão desses autores, crenças de percepção de suporte organizacional são desenvolvidas porque o empregado coloca-se no papel de receptor de doações já feitas ou de provável receptor de futuras doações da organização (Siqueira & Gomide, 2014, p.328). Para Zagenczyk, Gibney, Few, e Scott (2011), em tais relações, em troca do empenho e esforço dos empregados, as organizações oferecem benefícios materiais e socioemocionais.

Outro aspecto importante relativo à PSO, destacado por Rhoades e Eisenberger (2002), refere-se ao fato de o senso de obrigação e comprometimento afetivo poder ser estimulado nos colaboradores por essa percepção, especialmente no sentido de cuidar da organização e ajudá-la a atingir seus objetivos. De forma semelhante, Siqueira e Gomide (2008) relatam que a percepção de que a organização oferece cuidados, reconhecimento e respeito aos seus colaboradores pode levá-los a satisfazer necessidades socioemocionais, pois se sentem integrantes da organização.

De forma geral, no estudo de Rhoades e Eisenberger (2002) foram identificadas três grandes categorias de tratamento benéfico recebidas pelos empregados, associadas à PSO: percepção de justiça e apoio do supervisor; recompensas organizacionais e condições de trabalho favoráveis. A percepção de suporte organizacional, por sua vez, relaciona-se com resultados favoráveis aos trabalhadores (como a satisfação no trabalho e humor positivo) e à organização (comprometimento afetivo e desempenho). Para os autores, essas relações dependem de processos assumidos pela teoria do suporte organizacional: a crença dos funcionários de que as ações da organização eram discricionárias, o sentimento de obrigação para auxiliar a organização e a satisfação das necessidades socioemocionais e expectativas de desempenho-recompensa.

A mensuração deste construto no âmbito internacional foi impulsionada por Eisenberger et al. (1986) ao desenvolverem o Survey of Perceived Organizational Support - SPOS, ou seja, Escala de Percepção de Suporte Organizacional, com a intenção de medir variáveis que afetam diretamente o desempenho e o comprometimento do trabalhador com a organização. Para esses autores, esta ferramenta tem a finalidade de medir a avaliação feita pelos colaboradores sobre o valor das retribuições e dos benefícios dados pela organização em troca do seu esforço no trabalho. O instrumento é um conjunto de 36 frases, contendo possíveis julgamentos dos



empregados sobre a organização, além de situações diversas que podem resultar em benefícios ou prejuízos a eles. A SPOS é respondida por meio de uma escala Likert de sete pontos, agrupados em um fator com alta confiabilidade ( $\alpha = 0,97$ ). A escala também apresenta uma versão reduzida, que contém 17 itens.

A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (Eisenberger et al., 1986) tem sido amplamente utilizada em diversos estudos (Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski, & Aselage, 2009; Costa, Duarte, & Palermo, 2014; Fuller, Hester, Barnett, & Relyea, 2006; Dawley, Houghton, & Bucklew, 2010; Harris, Harris, & Harvey, 2007; Neves & Eisenberger, 2014; Sumathi, Kamalanabhan, & Thenmozhi, 2015; Wang, 2009; Wang, Ma, Liu, & Liu, 2014).

No estudo de Chen et al. (2009), retoma-se Rhoades e Eisenberger (2002), que relataram a relação significativa entre a PSO e o desempenho. Para investigar esta questão, os autores avaliaram PSO e desempenho extra-papel duas vezes, separadas por um intervalo de três anos. Os resultados indicaram que PSO foi positivamente associada com uma mudança temporal no desempenho extra-papel. Em contraste, a relação entre o desempenho extra-papel e mudança temporal na PSO não foi estatisticamente significativa. Tais resultados fornecem evidências de que PSO leva a um desempenho extra-papel.

Já no estudo de Wang (2009) é realizada uma integração entre as teorias de troca social, papel e pesquisa de clima para sugerir que os funcionários que tem contato com clientes irão retribuir obrigações sentimentais de relações de trabalho de alta qualidade, como a percepção de suporte organizacional (PSO). Eles fazem isso através da expansão do seu papel de forma que sejam consistentes com as expectativas comportamentais contextuais. A pesquisa demonstrou que a relação positiva entre a

PSO e o comportamento de cidadania organizacional (CCO) foi reforçada pelo clima organizacional (Wang, 2009).

Wang et al. (2014) investigaram a PSO não só como mediadora da relação entre segurança no trabalho como relacionada à intenção de turnover e ao comportamento extra papel. Neste estudo, a PSO mediou parcialmente a relação entre segurança no trabalho e comportamento extra papel; além disso, mediou totalmente a relação entre segurança no trabalho e intenção de turnover. A concepção teórica adotada para a PSO foi aderente à teoria de Eisenberger et al. (1986) e para mensuração foi utilizada uma versão reduzida da Escala de Suporte Organizacional Percebido (Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch, 1997).

Fuller et al. (2006) apresentaram um modelo de troca social de comprometimento organizacional incorporando tanto a troca direta quanto a indireta. Para esses autores a troca direta é uma relação díaca, em que uma das partes fornece um benefício, que deve ser recompensado por esse parceiro. Já a troca social indireta leva em conta as transações impessoais e indiretas que influenciam a relação entre as duas partes. Participaram do estudo 325 funcionários de uma universidade, e os resultados indicaram que o suporte organizacional percebido (SOP) e o prestígio externo percebido (PEP) contribuem para o comprometimento organizacional. Além disso, os resultados mostraram que a extensão em que SOP e PEP estão relacionados com comprometimento organizacional é moderada por propriedades ocupacionais do papel social (Fuller et al., 2006).

Neves e Eisenberger (2014) investigaram o papel do suporte organizacional percebido sobre a tomada de risco do empregado através de sua associação com confiança relacionada à falha, conceito definido por esses autores como maior confiança de que a organização levará em conta a intenção positiva do indivíduo caso ocorra falha

decorrente de seu comportamento. A PSO foi positivamente relacionada com a confiança referente à falha que, por sua vez, teve ligação com a tomada de riscos, ou seja, a maior percepção de suporte organizacional indicou maior confiança relacionada à falha e, consequentemente, maior assunção de riscos por parte dos empregados.

Costa et al. (2014) investigaram as semelhanças e diferenças entre controles organizacionais tradicionais e novos, explorando novas formas de controle que podem ser operacionalizadas a partir do ponto de vista quantitativo. Os resultados mostraram que controles de entrada e de comportamento estão fortemente associados com a promoção de valores e crenças nas organizações. Novos controles tornam-se responsáveis por aceitação dos empregados da gestão das organizações, um aspecto medido pelo suporte organizacional percebido (SOP) (Costa et al., 2014).

Já Harris et al. (2007) buscaram a distinção entre as percepções de política organizacional (PPO) e suporte organizacional percebido (SOP) com base em pesquisas anteriores que mostraram estarem esses dois construtos relacionados. Os resultados mostraram que as PPOs e SOP relacionaram entre si e com cinco variáveis individuais relacionadas ao trabalho: satisfação no trabalho, satisfação com o pagamento, tensões no trabalho, conflitos de papéis, e intenções de mudança. Os resultados também indicaram que SOP mediou totalmente a relação entre PPOs e intenções de mudança, satisfação no trabalho e satisfação com o pagamento e mediou parcialmente a relação entre PPOs tensões no trabalho e conflitos de papéis (Harris et al., 2007).

Em outro estudo, foi analisada a relação entre adequação ao trabalho, suporte percebido do supervisor (SPS) e suporte organizacional percebido (SOP), além do papel mediador de sacrifício pessoal sobre a relação entre SOP e intenção de rotatividade. Os autores apontaram que o SPS é um preditor de SOP e que SOP é um preditor de intenção de rotatividade. Os resultados indicaram que a adequação ao trabalho realiza

mediação parcial entre SPS e SOP, e que o sacrifício pessoal é o mediador parcial da relação entre SOP e intenção de rotatividade (Dawley et al., 2010).

Já no estudo de Shanock e Eisenberger (2006) utilizou-se uma adaptação do Questionário de Suporte Organizacional Percebido (Eisenberger et al., 1986), baseada no estudo de Rhoades e Eisenberger (2002). Os autores pesquisaram trabalhadores de varejo para investigar as relações de suporte organizacional percebido (SOP) dos líderes com fatores ligados a seus subordinados, como: percepção de suporte do supervisor (PSS), SOP e desempenho intra e extra-papel. Os autores descobriram que a percepção de suporte organizacional dos gestores foi positivamente relacionada com a PSS que seus subordinados tiveram. A PSS, por sua vez, foi positivamente relacionada à percepção de suporte organizacional desses subordinados e ao desempenho intra e extra papel. Para os autores, estes resultados apontaram que os supervisores que se sentem apoiados pela organização buscam retribuir com um tratamento mais favorável para os subordinados.

Silva e Caetano (2014) analisaram as percepções de justiça distributiva e interacional dos trabalhadores em três momentos diferentes ao longo do tempo, buscaram avaliar o seu grau de estabilidade e identificar os seus antecedentes. Os resultados mostraram que a justiça distributiva seria mais estável do que a justiça interacional. Suporte organizacional foi considerado o indicador mais estável da justiça distributiva, e qualidade das práticas de supervisor é o indicador mais estável de justiça interpessoal (Silva & Caetano, 2014).

Young (2012), por sua vez, investigou o papel mediador da percepção de suporte organizacional (PSO) entre justiça organizacional e comportamento inovador no trabalho. Os resultados indicaram que as dimensões de justiça foram relacionadas ao comportamento inovador dos funcionários, entretanto todos os seus relacionamentos

deixaram de ser significativos quando PSO foi colocada como variável interveniente (mediação completa). Isso indica que a justiça organizacional promove o comportamento inovador por meio do mecanismo psicológico de PSO (Young, 2012).

Mais recentemente, Sumathi et al. (2015) analisaram o impacto de várias experiências relacionadas com o trabalho sobre o suporte organizacional percebido de profissionais de saúde indianos. A experiência de trabalho compreendeu vivências dos empregados com relação ao apoio formal por meio de práticas de recursos humanos e instalações de trabalho e o apoio social informal de supervisores e colegas de trabalho no local de trabalho. Os resultados do estudo demonstraram impacto positivo das práticas de recursos humanos (tais como remuneração e autonomia no trabalho) e apoio social (tais como apoio de supervisores e colegas de trabalho) na percepção de suporte organizacional, sendo que o apoio social mostrou maior influência sobre a PSO do que as práticas de recursos humanos da unidade de saúde. O conceito de PSO adotado também foi o de Eisenberger et al. (1986), assim como para mensuração foi utilizada a versão reduzida do Questionário de Suporte Organizacional Percebido (Eisenberger et al., 1986).

Com relação ao conceito de PSO no âmbito nacional, Paschoal et al. (2010) propõem que o suporte organizacional refere-se a características e a condições de trabalho que podem influenciar diretamente as emoções vivenciadas pelo trabalhador. Como exemplo temos ações relacionadas à carga de trabalho que podem provocar experiências afetivas durante a realização das funções. Emoções negativas, como irritação e ansiedade, poderiam ser despertadas pela inadequada distribuição de tarefas e o excesso quantitativo de atividades.

Para Oliveira-Castro, Pilati, e Borges-Andrade (1999), a PSO refere-se a opiniões dos empregados acerca do quanto a empresa valoriza suas contribuições e

cuida de seu bem-estar. Ainda conforme estes autores, essas percepções basear-se-iam na frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, recompensas materiais e sociais, e no esforço dos recursos humanos da organização.

As duas concepções citadas (Paschoal et al., 2010; Oliveira-Castro et al., 1999) são convergentes com os conceitos apresentados na literatura internacional. De forma geral, como afirmam Rueda, Baptista, Souza, Degenhardt, e Nicoletti (2010), as bases do conceito de PSO partem das proposições de Eisenberger et al. (1986) e remetem aos conceitos de normas sociais, troca social e reciprocidade.

Em relação a estes conceitos, pode-se afirmar que normas sociais são entendidas como regras compartilhadas por um grupo que delimitam o comportamento de seus membros, obedecem a padrões culturais universais concretizando-se em ações regulares e podem ser previstas (Becker, 1956, como citado por Siqueira, 2005, p.1). A teoria da troca social afirma que as interações humanas se constituem em troca de recursos materiais, psicológicos e sociais, e que ocorrem na medida em que essas relações são lucrativas, ou seja, compensatórias para ambas as partes (Blau, 1964, como citado por Rueda et al., 2010, p.83). Já a reciprocidade seria um princípio moral, universal e não padronizado que se basearia no ato de retribuir um favor recebido. De acordo com esta teoria, seriam estabelecidas duas exigências básicas: deve-se ajudar a quem nos ajuda e não se deve prejudicar a quem nos beneficia (Gouldner, 1960).

Em relação às medidas da percepção de suporte organizacional no âmbito nacional, destaca-se o instrumento Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), originalmente elaborada por Eisenberger et al. (1986), adaptada e validada para o Brasil por Siqueira (1995). Trata-se de uma medida unidimensional que possui nove itens na versão completa e seis na versão reduzida, sendo a confiabilidade de 0,86. Esta

escala tem sido amplamente utilizada na literatura (Andrade & Estivaleta, 2013; Batista & Oliveira, 2012; Estivaleta & Andrade, 2012; Neves, Oliveira, & Alves, 2014; Silva, Cappelozza & Costa, 2015; Siqueira, 2005).

Siqueira (2005), utilizando esta medida, pesquisou a percepção de suporte organizacional relacionada à afetividade no trabalho. Os resultados indicaram que a percepção de suporte organizacional se revelou o componente cognitivo com maior poder de influência sobre satisfação no trabalho e comprometimento afetivo.

Estivaleta e Andrade (2012) relacionaram a percepção de suporte organizacional a valores organizacionais. Os resultados apontaram que os valores organizacionais prioritários das instituições bancárias, segundo a percepção dos colaboradores, foram domínio e prestígio, enquanto os valores bem-estar, autonomia e realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia. Em relação ao suporte organizacional, este apresentou nível moderado de incidência. Ainda, verificou-se que os valores organizacionais exercem influência na percepção do suporte organizacional.

Batista e Oliveira (2012) pesquisaram a percepção de suporte organizacional relacionada à confiança do empregado na organização. Os resultados indicaram que o principal preditor da confiança do empregado é a percepção de suporte organizacional, que explicou o maior percentual de variância das variáveis - critério.

Andrade, Estivaleta e Gomes (2013) analisaram a percepção dos colaboradores e gestores do setor bancário público e privado em relação às percepções de suporte social e organizacional no trabalho. O conceito adotado também foi o de Eisenberger et al. (1986), e o instrumento para mensuração foi a Escala de Percepção de Suporte Organizacional validada por Siqueira (1995). Os resultados mostraram que o suporte organizacional apresentou menor nível de incidência quando comparado aos tipos de Suporte Social no Trabalho, o que, para os autores, evidenciou que os trabalhadores

percebem menor grau de preocupação da organização com o bem-estar e satisfação dos colaboradores.

Outro estudo investigou a percepção de suporte organizacional relacionada à Síndrome de Burnout (Neves et al., 2014). Constatou-se que os maiores percentuais de explicação para as três dimensões da Síndrome de Burnout foram atribuídos às variáveis satisfação com a natureza do trabalho e à percepção de suporte organizacional.

Em 2015, Silva, Cappellozza, e Costa analisaram o impacto da PSO e comprometimento organizacional afetivo sobre a intenção de rotatividade. Os resultados apontaram que tanto PSO quanto comprometimento organizacional afetivo tiveram impacto negativo significativo sobre a intenção de rotatividade, sendo que, neste estudo, o comprometimento afetivo demonstrou ter mais impacto que o suporte organizacional para a retenção do funcionário.

Além do instrumento validado por Siqueira (1995) para mensurar PSO, outro instrumento encontrado na literatura é a ESOP (Escala de Suporte Organizacional Percebido), construída e validada por Tamayo, Pinheiro, Troccoli, e Paz (2000). A escala possui 42 itens e 06 fatores, sendo: gestão de desempenho, estilo de gestão da chefia, suporte social no trabalho, sobrecarga, suporte material e ascensão e salários. Todos os fatores têm confiabilidade acima de 0,81.

Oliveira-Castro et al. (1999) também desenvolveram uma medida para a percepção de suporte organizacional baseada na proposta teórica de Eisenberger et al. (1986), o Questionário de Percepção de Suporte Organizacional. Os resultados produziram dois tipos de estruturas empíricas, uma, unifatorial (percepção de suporte organizacional), e outra, com quatro subescalas (gestão de desempenho, carga de trabalho, suporte material ao desempenho e ascensão, promoção e salários), todas elas com altos índices de confiabilidade (alfas de Cronbach).



Esta medida foi utilizada no estudo de Brandão, Borges-Andrade, e Guimarães (2012) para investigar a relação entre percepção de suporte organizacional e desempenho organizacional. Os resultados indicaram que as competências relativas à gestão estratégica e à gestão financeira revelaram-se preditoras de diferentes dimensões do desempenho das agências bancárias estudadas. Com relação à PSO, o fator práticas de gestão de desempenho revelou efeito sobre o desempenho da agência, pois quanto melhor foi a percepção sobre essa dimensão do suporte, melhor o resultado econômico alcançado (Brandão et al., 2012).

Paschoal et al. (2010) utilizaram o instrumento proposto por Siqueira (1995) para verificar se a percepção de suporte organizacional estava relacionada ao bem-estar no trabalho. Os resultados indicaram que as percepções de suporte organizacional e social tem impacto direto no bem-estar. A gestão do desempenho foi o principal preditor de afeto positivo e realização no trabalho (dimensões de BET), enquanto carga no trabalho foi o principal preditor de afeto negativo no trabalho (terceira dimensão de BET) (Paschoal et al., 2010).

Outro estudo utilizando a mesma medida (Siqueira, 1995), investigou também a relação entre percepção de suporte organizacional e bem-estar no trabalho (Sant'Anna et al., 2012). Os resultados apontaram que tanto os estilos gerenciais quanto o suporte para ascensão, promoção e salários apresentam associações significativas com o bem-estar no trabalho. O suporte organizacional, por sua vez, apresentou as associações mais fortes com os fatores de bem-estar, sendo seu principal preditor. Assim, quanto mais positiva foi a percepção de suporte organizacional, maiores foram o afeto positivo e a realização do trabalhador, e menor o afeto negativo.

Baptista, Sisto, Noronha, e Cardoso (2008) desenvolveram outra medida relativa à percepção de suporte, a Escala de Suporte Laboral (ESUL), medida também construída

com base na teoria de suporte organizacional de Eisenberegger et al. (1986) e que conta com 66 itens, e uma escala de frequência de 4 pontos (nunca a sempre).

O estudo de Rueda et al. (2010) buscou evidências de validade para a Escala de Suporte Laboral (ESUL) por meio da correlação com a Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Na análise fatorial a ESUL apresentou como fatores: Relacionamento, comunicação na hierarquia; Relacionamento entre pares; Benefícios; e Política e segurança no emprego, enquanto a EST apresentou os fatores: Colegas; Salário; Chefia; Natureza do trabalho e Promoções. Os resultados deste estudo mostraram correlações positivas e significativas entre as dimensões da ESUL com os fatores da EST, sendo que o aumento do suporte laboral correspondeu a um aumento da satisfação no trabalho (Rueda et al., 2010).

Cardoso e Baptista (2012) realizaram a revalidação da Escala de Suporte Laboral (ESUL). Os resultados alcançados permitiram evidenciar validade de construto da ESUL, revelando quatro fatores distintos dos fatores da escala original com índices de confiabilidade satisfatórios: Benefícios; Interação colaborador e organização; Interações entre colaboradores e Informação.

Mais recentemente, Queiroga, Brandão, e Borges-Andrade (2015), com base no instrumento de Oliveira-Castro et al. (1999), desenvolveram a versão reduzida da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (ESOP – R). A versão ficou composta por 28 itens, respondidos através de escala Likert que varia de 1 a 5 pontos (discordo a concordo totalmente). As quatro dimensões da escala original foram mantidas: Gestão de desempenho, Carga de trabalho, Suporte material ao desempenho e promoções, Ascensão e salário.

Também podem ser encontrados na literatura estudos qualitativos como o de Freire e Alberto (2013), que analisaram, a partir dos profissionais de Psicologia, o

suporte organizacional disponibilizado pelos Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) regionais do Estado da Paraíba para o desempenho das atividades desses profissionais no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes. Identificou-se que o suporte seria insuficiente, assim como a capacitação oferecida pelo Estado, a formação acadêmica voltada para políticas públicas e a garantia de direitos das crianças e adolescentes.

A Tabela 2 sintetiza as medidas de percepção de suporte organizacional apresentadas neste trabalho.

**TABELA 2**

Instrumentos nacionais relativos à percepção de suporte organizacional

Instrumento Autor/ano	Fatores	Confiabilidade	Número de itens	Observação
Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) (Siqueira, 1995)	Unifatorial	0,86	6	Escala Likert de sete pontos
Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP) (Tamayo, Pinheiro et al., 2000).	Gestão de desempenho	0,78	42	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Estilos de gestão da chefia	0,93		
	Suporte social no trabalho	0,85		
	Sobrecarga	0,81		
	Suporte material	0,82		
	Ascensão e salários	0,75		

(continua)

**TABELA 2 (continuação)**

## Instrumentos nacionais relativos à percepção de suporte organizacional

Questionário Percepção de Suporte Organizacional Oliveira-Castro et al. (1999)	Suporte material	0,91	28	Escala de concordância (1 a 10)
	Gestão de desempenho	0,87		
	Carga de trabalho	0,85		
	Práticas organizacionais de promoção, ascensão e salários	0,83		
Escala de Suporte Laboral (ESUL) (Baptista et al., 2008)	Relacionamento, Comunicação na Hierarquia	0,93*	66	Escala de frequência de 4 pontos (nunca a sempre)
	Relacionamento entre pares			
	Benefícios			
	Política e Segurança no Emprego			
Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO-R) (Queiroga et al., 2015)	Gestão de desempenho	0,78	28	Escala tipo Likert de cinco pontos (discordo a concordo totalmente)
	Estilos de gestão da chefia	0,93		
	Suporte social no trabalho	0,85		
	Sobrecarga	0,81		
	Suporte material	0,82		
	Ascensão e salários	0,75		

*Nota.* Alpha da escala total. Dado fornecido pelos autores.

Assume-se, neste estudo a concepção teórica de Eisenberger et al. (1986), considerando sua consistência na literatura da área, sendo a concepção mais utilizada e empiricamente testada. Em concordância à visão teórica, e considerando a qualidade psicométrica da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) – (Siqueira, 1995), que é unifatorial, esta será a medida adotada neste estudo.

Conforme exposto nos estudos apresentados, a literatura indica o relacionamento da percepção de suporte organizacional a outros construtos. Dentre eles pode-se destacar o bem-estar no trabalho (Paschoal et al., 2010; Sant’anna et al., 2012).

Batista e Oliveira (2012) argumentam que a literatura aponta para maior peso explicativo das variáveis de natureza macro-organizacionais, destacando assim, a importância do suporte organizacional, em detrimento das variáveis de natureza individuais. Tal visão é congruente com a de Eisenberger et al. (1986), que sugerem a importância de ações organizacionais para comportamentos diversos dos trabalhadores, pois o indivíduo geralmente atribui práticas da sua rotina de trabalho à organização e não a agentes específicos.

Rueda et al. (2010) também destacam que a PSO é um construto da área do comportamento organizacional que se apresenta como uma das variáveis de maior poder explicativo para muitos comportamentos e desempenhos no trabalho, podendo ser uma variável antecedente ou consequente de novos modelos a serem analisados, já que as relações de suporte vivenciadas no trabalho envolvem também e não menos importante, as interações entre empregado e empregador e colegas de trabalho, em termos de crenças e expectativas de apoio.

## **CAPÍTULO 3**

### **VALORES DO TRABALHO**

Conforme Schwartz (2005b), a preocupação com os valores humanos é frequente em distintos campos do conhecimento, uma vez que teriam a capacidade de influenciar os julgamentos e as ações das pessoas, assim como a cultura. Além disso, a transmissão dos valores seria um fenômeno importante para o entendimento da sobrevivência da espécie humana, pois eles seriam capazes de promover a adaptabilidade do ser humano em situações diversas. Segundo este autor, cada área do conhecimento entende o fenômeno dos valores à luz de suas principais preocupações. Coerente com esta perspectiva, a psicologia também estuda este fenômeno desde a segunda metade do século XX e busca, principalmente, identificar um conjunto de valores que esteja presente em pessoas em diferentes culturas. Ressalta-se, ainda, que não há preocupação em avaliar valores preferenciais ou corretos, pois todos os valores possuem papel essencial para compreensão do pensar e agir do ser humano (Schwartz, 2005b).

Savig e Schwartz (2000) afirmam que os valores influenciam atitudes, percepções e comportamentos favoráveis à felicidade e à satisfação com a vida. Alguns comportamentos consistem em melhores estratégias de enfrentamento de problemas e, conseqüentemente, contribuem para o bem-estar pessoal. Tamayo (2005), em consonância com estes autores, reforça que os valores estão subjacentes a atitudes e ações. Sendo assim, entende-se a importância do estudo dos valores e nota-se a relevância deste construto na literatura.

Allport é apontado como um dos precursores no estudo de valores. Posteriormente, Rokeach, em 1973, desenvolve um trabalho considerado referência para os estudiosos do assunto. No Brasil, neste campo do conhecimento, destaca-se a produção de Tamayo, que em seu estudo teórico apresenta uma breve revisão de seu interesse pelo estudo dos valores e discute algumas das contribuições científicas na área dos valores pessoais, laborais e organizacionais (Tamayo, 2007).

Para Tamayo, Mendes e Paz (2000), os valores surgem como princípios que norteiam o comportamento do indivíduo. Portanto, referem-se a modelos de comportamento que contribuem com a forma de pensar, agir, perceber e comunicar das pessoas. Os valores envolvem uma relação de preferências e sempre pressupõem uma distinção entre o que é fundamental e o que é secundário (Tamayo, 1994).

Schwartz (2005b) apresenta as principais características dos valores, esclarecendo inicialmente que são crenças atreladas às emoções, ou seja, eles são capazes de produzir sentimentos positivos ou negativos. Além disso, os valores transcendem situações e ações específicas, servindo como padrões ou critérios e são ordenados pela importância, além de serem organizados hierarquicamente, ou seja, um valor pode ser mais importante que outro, mas tem a força de nortear a vida do indivíduo. Para Schwartz (1999), o sistema de valores das pessoas estrutura-se em dois níveis: o primeiro se refere a uma estrutura geral, e o segundo, a estruturas associadas a contextos específicos da vida como, por exemplo, a família ou trabalho. A estrutura de valores mais ampla e abstrata seria a geral, que estaria relacionada a todos os aspectos da vida. As estruturas específicas seriam a aplicação do conceito de valores a situações diárias, mas que mantém relação com a estrutura geral (Schwartz, 1999).

Ainda conforme Schwartz (1992), as medidas dos valores em contextos determinados revelariam diferenças entre pessoas e culturas, que podem surgir quando

valores são expressos em julgamentos e comportamentos específicos. Para Porto e Tamayo (2003), dentre os contextos específicos, o que mais tem sido estudado é o contexto do trabalho.

Ros, Schwartz, e Surkiss (1999) defendem que os valores no trabalho são princípios ou crenças sobre comportamentos ou metas desejáveis que guiam as avaliações sobre os resultados e o contexto do trabalho, bem como o comportamento no trabalho e a escolha de alternativas de trabalho, e tais crenças estariam organizadas de maneira hierárquica.

Os valores laborais podem ser de quatro tipos, conforme especificados a seguir: intrínsecos (realização) – quando se referem a metas obtidas pelo conteúdo do próprio trabalho, associados à abertura à mudança; extrínsecos ou materiais (estabilidade) – referentes a metas obtidas pelo resultado do trabalho, relacionados ao conservadorismo, pela busca de segurança e manutenção do status quo; sociais ou afetivos – quando se referem a metas relacionais, enfatizam o bem-estar da sociedade e estão associados à autotranscendência; e prestígio – em que há busca de prestígio, poder e sucesso pessoal por meio do trabalho, relacionado à autopromoção (Ros et al., 1999).

Quanto aos instrumentos propostos para mensurar os valores no trabalho, no contexto internacional apresenta-se o Work Values Inventory (Super, 1970), cujas respostas são dadas em uma escala tipo Likert variando de 1 (não importante para você) a 5 (de maior importância para você). Este instrumento também é encontrado na literatura em sua versão reduzida, como no estudo de Dollinger (2006). Neste trabalho foram entrevistados 44 adultos, aproximadamente sete anos após completarem um ensaio fotográfico que visava a descrevê-los (escolhiam ou tiravam 20 fotos que respondessem à pergunta “quem é você?”). A entrevista investigou a vida em geral, atividades criativas atuais e os valores do trabalho. Os resultados mostraram que aqueles



que tiveram ensaios fotográficos mais personalizados, estavam envolvidos em estilos de vida mais criativos quando adultos e listaram criatividade como um valor do trabalho mais importante do que na avaliação de seus pares (Dollinger, 2006).

Na atualidade, os valores no trabalho tem sido amplamente estudados no contexto chinês (Chen & Lian, 2015; Ye, 2015; Lu, Wang, Siu, Lu, & Du, 2015). O estudo de Jong-Wook, Jung-Won, e Young-Myon (2015) indica que um dos fatores responsáveis pela intensificação deste tipo de investigação é o aumento da participação de empresas multinacionais (EMNs) na China. Sendo assim, a melhor compreensão da cultura chinesa tornou-se um importante tema de investigação. Estes autores avaliaram os valores em 31 diferentes regiões da China, aplicando o modelo de cinco dimensões culturais de Hofstede (1980). Os resultados indicaram que a China territorialmente pode ser agrupada em diferentes categorias de valores do trabalho. As diferenças regionais sugerem duas categorias principais derivadas das dimensões do individualismo, aversão à incerteza e orientação a longo prazo.

Já o estudo de Jiang e Yang (2011) investigou os valores do trabalho na China por meio do Chinese Work Values Questionnaire. O questionário mede quatro dimensões dos valores laborais chineses: harmonia social, autorrealização, condições materiais, e desenvolvimento próspero. Os resultados mostraram que os trabalhadores chineses enfatizam mais a harmonia social e a autorrealização, seguido por desenvolvimento próspero e condições materiais. Foram encontradas relações significativas entre os valores de trabalho e sexo, idade, níveis hierárquicos e desempenho organizacional. No entanto, posse e porte organizacional não tiveram efeito significativo sobre os valores de trabalho (Jiang & Yang, 2011). Tais autores consideram que os valores são objetivos transituacionais que funcionam como grandes princípios de um indivíduo ou uma organização (Schwartz & Rubel, 2005). Sendo

assim, os valores no trabalho seriam normas que os funcionários usam para julgar e escolher entre modos alternativos de comportamentos (Becker & McClintock, 1967 como citado por Jiang & Yang, 2011, p.579).

A Chinese Work Values Scale (Huang, Eveleth, & Huo, 1998, como citado por Lu, Kao, Siu, & Lu, 2011, p.773) também é utilizada no campo dos valores para medir quatro dimensões conceituais: coletivismo, relacionamento, trabalho duro e persistência. Os itens são respondidos através de uma escala de 6 pontos, variando de 1 (discorda totalmente) a 6 (concorda totalmente). O estudo empírico de Lu et al. (2011) utilizou esta ferramenta e testou os efeitos diretos e moderadores de valores do trabalho chineses – chinese work values (CWV) sobre as relações entre os estressores no trabalho e bem-estar no trabalho entre os funcionários na região da Grande China. Os resultados evidenciaram que estressores de trabalho foram negativamente relacionados com o bem-estar no trabalho, enquanto CWV foram positivamente relacionados com o bem-estar no trabalho. Além disso, CWV também demonstraram efeitos moderadores em algumas das relações de satisfação estressor-trabalho (Lu et al., 2011).

Alguns estudos na área também buscam identificar os valores do trabalho em diferentes países visando à comparação de culturas. Hauff e Kirchner (2015) caracterizaram empiricamente diferentes padrões de valores do trabalho e analisaram como esses padrões foram distribuídos em diferentes países e mudaram ao longo do tempo. Cinco países foram pesquisados (Estados Unidos, Grã-Bretanha, Alemanha, Noruega e Hungria) em períodos diferentes (1989, 1997, 2005). O instrumento utilizado para avaliação dos valores do trabalho foi baseado no modelo cultural de Hofstede (2001), e mensurou a importância para os respondentes em cinco diferentes aspectos: segurança no emprego; alta renda; boas oportunidades de carreira; trabalho interessante e trabalho independente.

Foram identificados quatro padrões diferentes de valores do trabalho: exigência moderada (avaliaram com importância moderada todos os valores); exigência alta (avaliaram como muito importantes todos os valores); exigência pós-moderna (semelhante à exigência moderada, porém com maior avaliação para trabalho interessante e independente), exigência de alta renda e segurança (todos avaliaram como muito importantes os valores de renda e segurança). A afiliação a esses padrões mostrou-se sujeita ao gênero, filiação geracional, educação, ocupação e nacionalidade. A análise histórica revelou considerável variação na evolução entre países.

Nos Estados Unidos o número de trabalhadores avaliados como exigentes moderados diminuiu e eles foram substituídos por trabalhadores com alta exigência, enquanto ao mesmo tempo, o número de exigentes pós-modernos aumentou. Alemanha e Grã-Bretanha tiveram resultados semelhantes, exigentes pós-modernos aumentaram e trabalhadores com alta exigência diminuíram em 1997, com posterior aumento em 2005. Tal alteração também foi percebida entre exigentes moderados e exigentes de renda e segurança. A Noruega mostrou um desenvolvimento mais estável, destacando-se a baixa representação de trabalhadores com alta exigência e grande número de exigentes pós-modernos. Por fim, a Hungria mostrou percentual elevado de exigentes de renda e segurança, e os exigentes pós-moderno foram os com representação menor.

Já Yeganeh (2015) utilizou dados de pesquisas internacionais para investigar os efeitos da religiosidade, denominação religiosa, herança comunista e desenvolvimento socioeconômico sobre os valores de trabalho. O autor verificou que os valores extrínsecos (recompensas materiais e externas como pagamento, promoções e condições de trabalho) são influenciados negativamente pelo desenvolvimento socioeconômico. Foi utilizado embasamento teórico de Ros et al. (1999) para definição dos valores do trabalho e sua mensuração.

Moniarou-Papaconstantinou e Triantafyllou (2015), a partir do embasamento teórico de Ros et al. (1999) para definição dos valores do trabalho e sua mensuração, investigaram a satisfação no trabalho e os valores no trabalho em profissionais que atuam com informação. A satisfação no trabalho foi prevista por valores intrínsecos de trabalho, como as oportunidades de aprendizagem, expressão da criatividade, autonomia, utilização de conhecimentos e habilidades e adoção de tecnologias inovadoras. A análise também indicou diferenças significativas nas fontes de satisfação no trabalho entre os profissionais empregados em quatro tipos de organizações de informação (bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas, bibliotecas especiais e arquivos).

No contexto nacional, Porto e Tamayo (2003) definem valores do trabalho como princípios ou crenças sobre metas ou recompensas desejáveis, hierarquicamente organizados, que as pessoas buscam através de seu trabalho e que guiam o seu comportamento, as suas avaliações sobre os resultados, o contexto, e a escolha de alternativas de trabalho.

Segundo Porto e Tamayo (2003), assim como no caso dos valores pessoais, é possível estabelecer uma estrutura dos valores do trabalho. Essa estrutura constitui-se de quatro tipos de valores, denominados de realização no trabalho, relações sociais, prestígio e estabilidade. O tipo motivacional realização no trabalho refere-se à busca de realização pessoal e profissional, bem como de independência de pensamento e ação no trabalho por meio da autonomia intelectual e da criatividade. Como exemplo de valores pertencentes a esta categoria, pode-se citar: trabalhar intelectualmente estimulado, ter prazer no que se faz, realizar um trabalho significativo e identificar-se com o trabalho. O tipo motivacional relações sociais refere-se à busca de relações sociais positivas no trabalho e de contribuições positivas para a sociedade por meio do trabalho. Exemplo de

valores: auxiliar os colegas de trabalho, fazer amizade com colegas de trabalho, colaborar para o desenvolvimento da sociedade e combater injustiças sociais. O tipo motivacional prestígio refere-se à busca de autoridade, sucesso profissional e poder de influência no trabalho. Como exemplo de valores, pode-se apontar: obter posição de destaque, ter fama, supervisionar outras pessoas e competir com colegas de trabalho para alcançar as próprias metas profissionais. Por último, o tipo motivacional estabilidade expressa a busca de segurança e ordem na vida por meio do trabalho, possibilitando suprir materialmente as necessidades pessoais; esse tipo motivacional refere-se à busca de recompensas extrínsecas ao trabalho. Citam-se como exemplos desses valores: estabilidade financeira, melhores condições de vida, independência financeira e garantia de sustento.

Sobre as medidas utilizadas no contexto nacional, Borges (1998, 1999) elaborou o Inventário do Significado do Trabalho (IST) distinguindo duas classes de atributos: valorativos e descritivos. Segundo Borges (1999), os atributos valorativos são os valores laborais e consistiriam em uma definição ao significado que o trabalho teria. Para Porto e Tamayo (2007), esse Inventário tem a vantagem de investigar aspectos característicos da cultura brasileira e também a de considerar aspectos da corrente marxista relativos ao trabalho, como exploração, hominização, embrutecimento e alienação. O IST também pode ser aplicado em populações sem alfabetização ou com baixa escolaridade.

Borges (1999) apresentou cinco fatores do instrumento sobre atributos valorativos e a relação de cada um deles com a estrutura de Schwartz (2005a): Exigências sociais: referem-se à semelhança e repetição das tarefas e à contribuição ao progresso social; Justiça no trabalho: agrega itens que definem o trabalho com a função de proteger o indivíduo; Esforço corporal e desumanização: refere-se à opinião de que o trabalho deve representar esforço corporal; Realização pessoal: reúne itens sobre o

prazer associado ao trabalho; Sobrevivência pessoal e familiar: refere-se ao papel do trabalho de garantir sustento ao indivíduo e à família. As análises de ordem superior revelaram dois fatores denominados Socioexigências e Humanização. O primeiro representa as exigências da sociedade enquanto o segundo trata das expectativas do indivíduo em relação às condições almejadas para atender as primeiras. Essa estrutura representa as dimensões opostas entre Individualismo e Coletivismo.

Com base no modelo teórico de Ros et al. (1999), Porto e Tamayo (2003) também desenvolveram e validaram uma escala de valores laborais no Brasil, a EVT – Escala de Valores relativos ao Trabalho. Para a construção da escala, foram pesquisados instrumentos publicados na literatura e entrevistados trabalhadores. Os resultados da análise fatorial indicaram os mesmos quatro fatores encontrados por Ros et al. (1999) assim denominados: Realização Profissional; Estabilidade; Relações Sociais; e Prestígio.

Esta escala tem sido amplamente utilizada na literatura, como no estudo de Santos, Mendonça, e Zanini (2010), que usaram a EVT (Porto & Tamayo, 2003) e relacionam os valores laborais a diferenças de gênero. Os resultados demonstraram que as mulheres priorizavam valores laborais de autonomia intelectual e criatividade; e valorizavam, mais que os homens, segurança e ordem na vida. Não foram identificadas diferenças significativas entre gênero e satisfação dos valores laborais. Silva et al. (2010) consideraram a concepção teórica de Ros et al. (1999) para os valores do trabalho.

Em 2007, Porto e Tamayo relacionaram os valores laborais a valores gerais. Para isso, 995 estudantes universitários de ambos os sexos com média de idade de 21 anos responderam às escalas de Valores de Schwartz e EVT. Os resultados apoiaram a teoria que relaciona as estruturas de valores e as relações de compatibilidade e conflito foram parcialmente confirmadas.

Paschoal e Tamayo (2005) investigaram a relação entre valores laborais e estresse ocupacional. Também foi utilizada a EVT, e os resultados indicaram que a interferência família-trabalho influencia o estresse ocupacional, sendo que quanto maior o escore de interferência, maior o estresse. Os valores do trabalho não apresentaram relação com o estresse ocupacional, o que pode ser decorrente do instrumento utilizado para avaliar o estresse, ou da maior importância desses valores na escolha da profissão.

Silva e Mendonça (2013) também pesquisaram a relação entre valores laborais e estresse com utilização da EVT. Os resultados apontaram relação positiva entre o estresse psíquico e a insatisfação do valor realização. Já a relação entre insatisfação do valor prestígio e estresse, moderada pela idade, foi negativa, ou seja, entre os mais jovens, a satisfação da busca por exercer autoridade, obtenção de sucesso profissional e poder de influência no trabalho coincidiram com maior propensão ao estresse.

Guimarães e Martins (2010) estudaram o prazer e sofrimento no trabalho relacionado aos valores. Os resultados mostraram que Realização e Liberdade, indicadores de prazer, sofreram impactos positivos do valor Relações Sociais, enquanto o principal papel de Relações Sociais foi o de predizer a redução das dimensões do sofrimento - Desgaste e Desvalorização - dimensões também previstas pelo aumento da idade. Os autores concluíram que valores relativos ao trabalho são norteadores para a compreensão do fenômeno do prazer-sofrimento no trabalho (Guimarães & Martins, 2010).

Pontes (2007) pesquisou a influência dos valores do trabalho na preferência de consumo de funcionários de um banco brasileiro. Os valores do trabalho foram definidos conforme visão de Porto e Tamayo (2003), e para sua mensuração, foi utilizada também a escala validada por estes autores, a EVT (Porto & Tamayo, 2003). Os resultados não mostraram ligação entre valores e comportamento de consumo,

verificou-se também que a forma de julgamento ao comprar ou não um produto era predominantemente analítica, levando em consideração os atributos deste produto.

Refinando a teoria anterior (Porto & Tamayo, 2003), Porto e Pilati (2010) propuseram um novo instrumento de medida de valores no trabalho, denominado Escala de Valores do Trabalho Revisada (EVTR). Para validação do questionário 412 funcionários de organizações públicas e cooperativas de seis diferentes cidades do país participaram do estudo.

As regiões ou tipos motivacionais deste estudo foram denominados conforme a teoria de Schwartz (1992): autodeterminação e estimulação, sendo a autodeterminação o pensamento e ação independente – escolher, criar, explorar, e a estimulação abrange a excitação, novidade, desafio na vida; segurança, que se refere à busca de ordem na vida por meio de trabalho; realização, sendo o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com os padrões sociais; universalismo e benevolência, sendo o universalismo ligado a valores relacionados à busca de bem-estar da sociedade e preocupação com a natureza, e a benevolência relacionada ao bem-estar das pessoas próximas; poder, que se contrapõe ao universalismo, sendo a busca de controle ou domínio sobre pessoas ou recursos; e conformidade, sendo a restrição de ações, inclinações e impulsos que tendem a aborrecer ou prejudicar outros e que violam expectativas ou normas sociais, respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias que a cultura ou a religião do indivíduo fornecem (Porto & Pilati, 2010).

Conforme Porto e Pilati (2010), os resultados apontaram que houve melhoras significativas na estrutura empírica da escala. De forma geral, a inserção dos novos itens apresentou um efeito positivo para a estrutura empírica da EVTR ao aproximá-la da teoria de valores de Schwartz (1992), o que indicou que o modelo da teoria geral de valores pareceu se aplicar bem aos valores do trabalho (Porto & Pilati, 2010).



Carvalho, Villas Boas, Guerra, e Freitas (2014) identificaram os valores atribuídos ao trabalho pelos membros de uma associação (empreendimento econômico solidário) em Minas Gerais. Os resultados obtidos através da EVTR (Porto & Tamayo, 2003) indicaram que as categorias identificadas se organizaram em uma hierarquia de importância em que prevaleceram os valores de Realização no Trabalho, seguidos daqueles de Relações Sociais, Estabilidade e Prestígio. Os autores observaram que para os participantes da pesquisa a busca pelo prazer e pela realização pessoal e profissional mostrou-se prioritária na orientação de suas ações no trabalho.

Paiva, Peixoto, e Luz (2014) investigaram a configuração dos valores organizacionais e do trabalho de professores de uma instituição filantrópica de Belo Horizonte (MG), na percepção deles próprios. Os resultados alcançados por meio da EVTR indicaram que os valores do trabalho em destaque eram a Realização, Relações Sociais e Estabilidade; já o valor Prestígio foi menos presente nos pesquisados, o que, na visão dos autores, pode ser avaliado como reflexo da precarização do trabalho docente.

A Tabela 3 resume as medidas de valores do trabalho apresentadas neste estudo.

### **TABELA 3**

#### **Instrumentos nacionais relativos aos valores do trabalho**

Instrumento Autor/ano	Fatores	Confiabilidade	Número de itens	Observação
Escala de Valores relativos ao Trabalho (EVT) (Porto & Tamayo, 2003)	Realização no trabalho	0,88	45	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Relações sociais	0,88		
	Prestígio	0,87		
	Estabilidade	0,81		

(continua)

**TABELA 3 (continuação)**

Instrumentos nacionais relativos aos valores do trabalho

Escala de Valores do Trabalho Revisada (EVTR) (Porto & Pilati, 2010)	Autodeterminação e Estimulação	0,84	34	Escala tipo Likert de cinco pontos
	Segurança	0,79		
	Realização	0,81		
	Universalismo e Benevolência	0,77		
	Poder	0,72		
	Conformidade	0,68		

Seguindo a concepção teórica de valores do trabalho de Porto e Tamayo (2003) será utilizada neste estudo a medida refinada Escala de Valores do Trabalho Revisada (EVTR) - Porto e Pilati (2010), considerando sua qualidade psicométrica.

## **CAPÍTULO 4**

### **PROFISSIONAIS DE TI**

Conforme Albano (2001) profundas mudanças tem ocorrido no cenário competitivo das empresas, surgindo assim, a necessidade de adaptações rápidas para sobrevivência e crescimento. As empresas buscam mudanças em estruturas, processos e estratégias, e um dos grandes vetores destas transformações é a constante evolução tecnológica, que tem aumentado com o passar do tempo, afetando todas as atividades humanas e o grau de incerteza em relação ao futuro. Dentre as novas tecnologias, destaca-se a tecnologia de informação, que pode ser entendida como um importante componente competitivo para a organização, assim como uma das mais importantes e que mais sofre evoluções (Albano, 2001).

Já para Campos (1994) a TI seria formada pela junção de hardware e software para processamento de informações, e ela faria parte do sistema de informação da organização, assim como a transmissão, manipulação, manutenção e exibição de dados. Esta visão é semelhante à de Laudon e Laudon (1995), ao argumentarem que a TI vai além do computador em si, e abrange todas as redes de comunicações, desde equipamentos como copiadoras a aplicações multimídia. Acompanhando o crescimento da área, a demanda por profissionais teve crescimento nas últimas décadas. Criou-se, assim, a necessidade de profissionais de TI mais especializados e com atribuições mais complexas (Huarng, 2001).

Crepeau, Crook, Goslar, e McMurtrey (1992), com base nas definições de âncoras de Schein (1978) e DeLong (1982), identificaram fatores que refletem na representação do indivíduo sobre ser um profissional de TI, contemplando habilidades,

motivações e valores que definiriam o comportamento e decisões relacionadas à carreira, que seriam: competência gerencial (necessidade de ser competente nas atividades associadas ao gerenciamento); competência técnica (motivação pelo desafio associado a um conteúdo técnico de um trabalho); Segurança e estabilidade organizacional (desejo de trabalhar em uma organização que proporcione benefícios e estabilidade em longo prazo); criatividade e empreendedorismo (necessidade de criar e participar de novos projetos); autonomia e independência (necessidade de ser livre para desenvolver novas competências profissionais e técnicas); identidade (desejo de status e prestígio por trabalhar em determinados locais); serviço (preocupação em ajudar pessoas) e variedade (desejo de enfrentar desafios distintos).

Huang (2001) relata que todas as exigências em relação ao desenvolvimento de competências fazem com que estes profissionais sejam mais propensos a desenvolver estresse no trabalho. Tendo isso em vista, são encontrados estudos na literatura que investigam o comportamento organizacional no contexto de profissionais de TI.

Kilimnik, Dias, e Jamil (2012) analisaram os fatores de pressão que mais afetam o profissional de TI e sua influência no comprometimento com a carreira, assim como a predisposição ao seu abandono. Foram utilizadas as escalas de fatores de pressão no trabalho, adaptada do Occupational Stress Indicator (OSI), de Cooper, Sloan, e Williams (1988), de comprometimento com a carreira (Blau, 1985) e de propensão ao abandono da carreira (elaborada pelos próprios autores).

Os resultados indicam que 73% dos profissionais pesquisados percebem elevada pressão no seu cotidiano, com destaque para os indicadores que medem a relação entre a vida profissional e pessoal, a carga de trabalho e a perspectiva de crescimento na carreira. Foi encontrada correlação negativa entre a pressão percebida e o comprometimento com a carreira. Para os autores, o profissional de TI, embora pense

em abandonar a carreira, em virtude da elevada pressão, acaba optando apenas pela mudança de setor ou de empresa, em função do seu comprometimento com a carreira e das condições favoráveis, em termos de mercado de trabalho. Também foi identificado que os profissionais dessa área tendem a usar o planejamento das suas atividades como uma estratégia de combate à pressão no trabalho (Kilimnik et al., 2012).

Fu (2011) investigou os antecedentes de comprometimento com a carreira de profissionais de TI em Taiwan, utilizando dados retirados de um estudo de campo transversal de departamentos MIS (Sistema de Gerenciamento de Informação). Os resultados indicaram que a satisfação com a carreira foi o determinante mais importante de comprometimento com a carreira, seguido por autoeficácia profissional, investimento na carreira e obsolescência profissional, definida por Joseph e Ang (2001) como desgaste das competências exigidas para um desempenho de sucesso devido à característica da área de mudanças rápidas, que acaba por tornar obsoletos os conhecimentos e habilidades. A análise revelou que os profissionais de TI pareciam ter padrões distintos de atitudes sobre suas carreiras em diferentes fases e as atitudes com relação à carreira mostraram-se diferentes para profissionais juniores e seniores.

Moreno, Cavazotte, e Farias (2009) realizaram um estudo de caso para investigar as relações de trabalho e as perspectivas de carreira de profissionais de TI. A empresa analisada era brasileira, de grande porte, e atuava como prestadora de serviços de tecnologia da informação. As análises indicaram grande preocupação com a atualização profissional por parte dos profissionais, independentemente de sua área de especialização e de seu tempo de experiência. Assim como no estudo de Fu (2011), a obsolescência profissional apareceu como um fator importante, porém a necessidade de atualização era vista como uma oportunidade para satisfazer o interesse pelo novo, especialmente, pelos conhecimentos que permanentemente emergem neste setor. Dessa

forma, entende-se que a constante evolução da TI é em si mesma um fator de identificação e atração dessa carreira (Moreno et al., 2009).

Ainda conforme estudo de Moreno et al. (2009) foi verificada uma possível fragilidade no vínculo das empresas de TI com esses profissionais, determinada pela inadequação do modelo de gestão de pessoas adotado para atender às necessidades do negócio da organização. Na visão dos profissionais de TI da empresa estudada, a estratégia de priorização dos resultados em curto prazo, em detrimento da qualidade da relação com os funcionários, acabava impactando o vínculo que estes mantêm com a empresa, gerando consequências em longo prazo.

Luciano, Becker, e Testa (2012) realizaram um estudo na região sul do Brasil, buscando categorizar as competências avaliadas como mais importantes para CIOs (Chief Information Officers) de TI, que são os executivos e principais responsáveis pela gestão de uma organização. O público avaliador foi constituído por especialistas (ex gestores e CIOs) e estudiosos da área de TI. Os resultados revelaram um agrupamento em seis dimensões: características comportamentais; relacionamento interpessoal; visão estratégica; visão da tecnologia; processos e técnicas gerenciais; e visão de negócio.

Neste estudo também foi verificado alto nível de interdependência entre os grupos de competências, o que indicou, na visão dos autores, necessidade de se trabalhar mais diretamente com as características comportamentais para poder atingir as competências de relacionamento necessárias no novo cenário da TI (menor ênfase na tecnologia em si e maior ênfase na sua utilidade para o negócio). Além disso, o perfil do gestor de TI estaria se aproximando gradativamente daquele dos gestores de outras áreas, o que seria resultante das políticas e esforços para alinhamento entre TI e negócio (Luciano et al., 2012).

Ainda no contexto de gestão, Moura e Bellini (2014), aplicaram técnicas qualitativas para investigar construtos teóricos sobre gestão de equipes de TI. Os resultados indicam preocupação dos profissionais de TI em relação a dificuldades de gerenciamento de projetos. As preocupações perpassam temas como: tecnologia, sua inserção nas organizações e aceitação; processos operacionais e de decisão, incluindo incorporação de melhores práticas, inovação e mudanças; e estruturas organizacionais, quando tratam aspectos benéficos e prejudiciais ao desempenho de equipes e empresas em função da formação de equipes e comitês, corpo dirigente, hierarquias e estilo de gestão.

Ono (2010) buscou identificar os sentidos do trabalho para profissionais de TI que atuavam por projetos, isso para buscar a identificação das características do trabalho que são valorizadas por estes profissionais. Os resultados indicaram que o trabalho é considerado essencial, porém a esfera mais importante da vida é a família, é também considerado um meio para obter remuneração e visto por esses profissionais como estressante. Esta pesquisa identificou que a carreira de TI e o ambiente de projetos influenciam nos sentidos do trabalho. Foram identificadas como características principais de um trabalho com sentido: permitir aprendizado; possibilitar identificação com as habilidades pessoais; garantir remuneração adequada; permitir qualidade de vida; assegurar respeito à vida pessoal; possibilitar a prática de atividades não rotineiras; propiciar satisfação com a entrega de um produto; gerar desafio e entrega de contribuição para a sociedade.

Horta et al. (2012) pesquisaram o bem-estar no trabalho em profissionais de TI de uma multinacional, relacionando-o a políticas de gestão de pessoas e confiança na organização. O bem-estar pôde ser explicado pelo compromisso afetivo com a organização e a satisfação no trabalho, uma vez que os trabalhadores não se mostraram

envolvidos com este. Neste estudo, identificou-se também a influência das políticas de gestão de pessoas na confiança do colaborador e no bem-estar no trabalho, assim como a influência da confiança nesse bem-estar.

Demonstrada a relevância deste tema na literatura, verifica-se a necessidade de maior investigação do comportamento organizacional no contexto específico de profissionais de TI. A preocupação com o bem-estar no trabalho destes profissionais surge na medida em que se percebe, na literatura, que são altamente exigidos pelo desenvolvimento constante de competências, tanto como profissionais da área em geral (Huarng, 2001), ou como gestores (Luciano et al., 2012; Moura, & Bellini, 2014), percebem alta necessidade de atualização profissional (Joseph & Ang, 2001; Moreno et al., 2009; Fu, 2011) e são propensos ao desenvolvimento de estresse no trabalho (Huarng, 2001) ou percebem o trabalho como estressante (Ono, 2010).

Além disso, esses profissionais passam por elevada pressão no trabalho (Kilimnik et al., 2012) e tendem a ter problemas no vínculo com a organização (Moreno et al., 2009). Considera-se, também, a relevância do ambiente de trabalho e da remuneração para a percepção de sentido no trabalho para estes profissionais (Ono, 2010). Para melhor entendimento deste vínculo e das avaliações do profissional de TI acerca da organização, surge a necessidade de avaliar o suporte organizacional percebido, sendo que tal investigação não se mostrou presente na literatura sobre o assunto.

Também não foram encontradas investigações sobre os valores do trabalho em profissionais de TI, sendo este um ponto importante, já que, conforme trabalho de Crepeau et al. (1992), estes profissionais contam com uma representação específica sobre ser um profissional de TI, contemplando até mesmo os valores que definiriam o comportamento e decisões relacionadas à carreira.



Representa contribuição significativa ampliar as investigações em torno deste público, especialmente com relação ao seu bem-estar no trabalho, como também pesquisado por Horta et al. (2012). Além disso, sugere-se também a avaliação da percepção de suporte organizacional, que se mostra uma variável importante no contexto do comportamento organizacional e para este perfil de profissionais. E por fim, os valores do trabalho, que parecem apresentar especificidades para estes profissionais. Os resultados deste trabalho poderão oferecer caminhos para que as organizações planejem formas de atender suas necessidades e expectativas, visando, além da promoção do bem-estar, ao atendimento das exigências por que passam as áreas de TI nas organizações.

## **CAPÍTULO 5**

### **MÉTODO**

#### **5.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Trata-se de uma organização do setor de serviços, englobando tecnologia da informação e call center, que opera em vários estados do Brasil, e outros três países. O número de funcionários da empresa era cerca de 13.000 na data de aplicação da pesquisa. Com 15 anos de mercado, a companhia faz parte de um grupo de empresas tradicional na cidade, com mais de 20.000 funcionários, e atua na região há mais de 30 anos nas áreas de serviços, telecomunicações, agronegócios e turismo.

Com relação ao serviço de TI, este é realizado na empresa em questão há cerca de sete anos. Os profissionais dessa área se dividem por atuação em diferentes tipos de negócio, sendo: aplicações, serviços gerenciados, infraestrutura de TI e TI corporativa. Entende-se por aplicações as áreas ligadas à criação e manutenção de sistemas, ou seja, profissionais voltados para programação e sustentação de aplicações. Já as áreas de serviços gerenciados são aquelas voltadas para suporte à informática de clientes corporativos. A área de infraestrutura de TI é relativa à manutenção física e suporte de data centers. Por fim, a área de TI corporativa trata do suporte à informática e aos sistemas da própria empresa.

## **5.2 OBJETIVOS**

Principal: verificar o impacto da percepção de suporte organizacional e valores do trabalho sobre bem estar no trabalho em profissionais de tecnologia da informação.

Objetivos específicos:

1. Verificar o nível de bem-estar no trabalho de profissionais da área de tecnologia da informação;
2. Verificar se profissionais de tecnologia da informação percebem suporte organizacional;
3. Identificar os valores no trabalho dos profissionais de tecnologia da informação;

## **5.3 DEFINIÇÃO DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO**

Neste estudo adota-se como variável dependente o bem-estar no trabalho. Utiliza-se como base o conceito proposto por Siqueira et al. (2014), que se apoia no âmbito da psicologia positiva que define bem-estar no trabalho como formado por duas dimensões: comprometimento afetivo/ satisfação no trabalho e envolvimento com o trabalho.

Em conformidade com a concepção de Siqueira e Padovam (2008), para que se tenha elevado nível de bem-estar no trabalho, é preciso sentir satisfação, reconhecer-se envolvido com as tarefas e com o trabalho realizado e manter uma interação que proporcione experiências positivas e prazerosas, mostrando comprometimento afetivo com a organização (Siqueira & Padovam, 2008).

Como variáveis independentes deste estudo são utilizados a percepção de suporte organizacional e os valores do trabalho. Entende-se como percepção de suporte organizacional o conjunto de crenças desenvolvidas pelo empregado sobre o quanto é valorizado pela organização e ela se preocupa com seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986).

Com relação aos valores do trabalho, é utilizada a definição de Porto e Tamayo (2003), que definem valores do trabalho como princípios ou crenças sobre metas ou recompensas desejáveis, hierarquicamente organizados, buscados pelas pessoas através de seu trabalho e que guiam seu comportamento, suas avaliações sobre os resultados, o contexto e a escolha de alternativas de trabalho. Os seguintes tipos motivacionais de valores serão avaliados: autodeterminação e estimulação, segurança, realização, universalismo e benevolência, poder e conformidade. A autodeterminação é manifestada pelo pensamento e ação independente – escolher, criar, explorar, e pela estimulação à excitação, novidade, desafio na vida. A segurança refere-se à busca de ordem na vida por meio de trabalho. A realização compreende o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com os padrões sociais. O universalismo é ligado a valores relacionados à busca de bem-estar da sociedade e à preocupação com a natureza; enquanto a benevolência é relacionada ao bem-estar das pessoas próximas. O poder é o contraponto do universalismo, sendo a busca de controle ou domínio sobre pessoas ou recursos. E, por fim, a conformidade é a restrição de ações, inclinações e impulsos que tendem a aborrecer ou a prejudicar outros e que violam expectativas ou normas sociais, respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias fornecidas pela cultura ou pela religião do indivíduo (Porto & Pilati, 2010).

## 5.4 PARTICIPANTES

Participaram deste estudo 144 trabalhadores, sendo que 28,5% (41) eram do sexo feminino e 71,5% (103) do sexo masculino. A média de idade dos respondentes foi de 30 anos ( $DP=6,32$ ), sendo o tempo médio de empresa 4 anos ( $DP=2,85$ ) e tempo médio no cargo foi de aproximadamente 02 anos ( $DP=1,74$ ). A escolaridade apresentada pela maioria dos respondentes (48,6%; 70) era superior incompleto, seguida por superior completo (26,4%; 38). A maioria dos respondentes (94%; 134) não ocupava cargos de chefia.

Acerca da área de atuação, a maioria era de aplicações (39,6%; 57), seguido por TI corporativa (37,5%; 54). As áreas foram definidas conforme denominação utilizada na própria empresa para diferenciação dos segmentos na área de tecnologia da informação. Os dados detalhados são apresentados na Tabela 4.

**TABELA 4**

Dados demográficos e funcionais da amostra

Variáveis	<i>f</i>	%	Média	Desvio padrão
<b>Gênero</b>				
Masculino	103	71,5		
Feminino	41	28,5		
<b>Grau de instrução</b>				
Ensino Médio completo	11	7,6		
Superior incompleto	70	48,6		
Superior completo	38	26,4		
Pós-graduação	24	16,8		
Dados ausentes	1	0,6		
<b>Tempo de trabalho na organização</b>			4	2,85
<b>Tempo no cargo atual</b>			2	1,74
<b>Idade</b>			27	6,32

(continua)

**TABELA 4 (continuação)**

Dados demográficos e funcionais da amostra

<b>Ocupante de cargo de chefia</b>		
Sim	9	6,3
Não	134	93
Dados ausentes	1	0,7
<b>Tipo de negócio de atuação</b>		
Aplicações	8	5,6
Serviços Gerenciados	57	39,6
Infraestrutura de TI	23	16
TI corporativa	54	37,5
Dados ausentes	2	1,3

**5.5 INSTRUMENTOS**

Nome, composição dos instrumentos, número de itens e índices de confiabilidade resultantes dos estudos de validação são apresentados na Tabela 5.

**TABELA 5**

Instrumentos utilizados no estudo

Instrumento e Autor	Fatores	Nº Itens	Alfa Cronbach
Inventário de Bem- Estar no Trabalho (IBET-13) (Siqueira et al., 2014)	Compromisso Afetivo e Satisfação no Trabalho	09	0,92
	Envolvimento com o trabalho	04	0,87
Escala de Valores do Trabalho Revisada (EVTR) (Porto & Pilati, 2010)	Autodeterminação e Estimulação	10	0,84
	Segurança	5	0,79

(continua)

**TABELA 5 (continuação)**

Instrumentos utilizados no estudo

	Realização	5	0,81
	Universalismo e Benevolência	5	0,77
	Poder	5	0,72
	Conformidade	4	0,68
Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) (Siqueira, 1995)		06	0,86
Unifatorial			

**Escala de Bem-estar no Trabalho (Siqueira et al., 2014)**

Esta escala é composta pelos fatores: Compromisso e Satisfação, com cinco itens de Comprometimento Organizacional Afetivo e quatro de Satisfação no Trabalho ( $\alpha = 0,92$ ); o segundo fator é o envolvimento com o trabalho, representado pelos quatro itens ( $\alpha = 0,87$ ). Este instrumento completo produziu um índice de precisão de 0,93. As respostas variam em uma escala Likert de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

**Escala de Valores do Trabalho Revisada (Porto & Pilati, 2010)**

Este instrumento é composto por 34 itens. As respostas podem ser dadas em uma escala de 5 pontos, sendo 1 = nada importante e 5 = extremamente importante. Com relação à confiabilidade, a menor é a do valor Conformidade ( $\alpha = 0,68$ ), e a maior é a do valor Autodeterminação e Estimulação ( $\alpha = 0,84$ ).

**Escala de Percepção de Suporte Organizacional no Trabalho (Siqueira, 1995)**

A versão reduzida desta escala contém 6 itens cujas respostas são dadas em uma escala de 7 pontos (1 = discordo totalmente a 7 = concordo totalmente). O índice de precisão de 0,86 é considerado por Pasquali (2010) satisfatório para investigações científicas.



## 5.6 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Mediante autorização da empresa foram explicados os objetivos da pesquisa aos gestores e combinado melhor horário e local para convite aos trabalhadores. Por se tratar de um estudo correlacional e considerando a amostragem por conveniência, os trabalhadores das áreas de TI, maiores de 18 anos, e com mais de três meses de empresa foram convidados a participar da pesquisa. Estes trabalhadores foram contatados pessoalmente, na empresa, durante seu horário de trabalho.

Para aqueles trabalhadores que aceitaram participar do estudo, foram explicados os objetivos da pesquisa, principalmente seu caráter estritamente acadêmico, a participação voluntária, assim como foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, em anexo), lido e assinado pelos trabalhadores, que aceitaram participar do estudo. Os instrumentos foram preenchidos em horário de trabalho, não sendo necessário custo com deslocamento. Foi utilizado local reservado, garantindo boas condições de aplicação, assim como o anonimato dos sujeitos. Os instrumentos foram aplicados pelo próprio pesquisador, não contando com apoio dos gestores.

Os dados foram obtidos através de um questionário contendo três partes. A primeira, com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A segunda foi composta por itens pertencentes aos instrumentos relacionados anteriormente. Cada um dos três instrumentos contém sua respectiva instrução e forma de respondê-lo. A terceira parte do questionário foi composta por dados pessoais, acadêmicos e funcionais dos participantes do estudo.

As respostas de todos os questionários foram tratadas estatisticamente, existindo possibilidade mínima de identificação dos participantes, pois durante o preenchimento dos instrumentos de pesquisa, o TCLE foi separado do questionário. Uma cópia do

TCLE permaneceu com o participante e a outra foi arquivada em envelope diferente daquele onde estavam os questionários. Além disso, não houve qualquer tipo de marca que facilitasse a identificação do respondente. Neste tipo de estudo o conjunto das respostas é que realmente importa, pois não se trata de diagnóstico individual. Ressalta-se que estas respostas aos vários instrumentos que possibilitariam o alcance dos objetivos do estudo.

## **5.7 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS**

Os dados obtidos foram registrados em arquivo de dados e analisados por meio do programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS). A análise exploratória dos dados verificou a precisão da entrada de dados, respostas omissas, casos extremos, normalidade das variáveis e verificação dos pressupostos necessários à aplicação das técnicas multivariadas. A amostra foi descrita por meio de estatísticas descritivas (média, desvio padrão e frequência) enquanto as correlações entre as variáveis foram verificadas através da correlação de Pearson. O teste do modelo, por sua vez, foi realizado mediante análise de regressão múltipla padrão para verificar as variáveis melhores preditoras de bem-estar no trabalho em profissionais da área de TI. Calculou-se o alfa de Cronbach para cada escala na amostra investigada para avaliar a confiabilidade antes do cálculo das correlações e das análises de regressão múltipla padrão, que tiveram como variáveis independentes a percepção de suporte organizacional e valores do trabalho e como variáveis dependentes as dimensões de bem-estar no trabalho (compromisso afetivo e satisfação no trabalho, e envolvimento com o trabalho).

## **CAPÍTULO 6**

### **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **6.1 Análises preliminares e limpeza do banco de dados**

Inicialmente o banco de dados foi analisado a fim de verificar o percentual de respostas omissas, bem como valores mínimos e máximos das escalas utilizadas no estudo permitindo assim, a identificação de possíveis erros de digitação. Após a detecção de tais erros, buscaram-se as respostas dos participantes aos questionários, realizando as correções necessárias. Posteriormente a essa etapa, passou-se à análise do arquivo de dados com o objetivo de averiguar o atendimento aos pressupostos da regressão múltipla.

#### **Análise da multicolinearidade e singularidade**

As correlações entre as variáveis do estudo permaneceram com  $r \leq 0,90$ , o que, segundo Tabachnick e Fidell (2001), confirma a inexistência de multicolinearidade e singularidade entre elas.

#### **Dados ausentes**

Os dados ausentes existentes no banco de dados foram aleatórios e inferiores a 5%, atendendo, assim, aos critérios definidos por Tabachnick e Fidell (2001) para substituição dos mesmos pela média dos dados da amostra.

## Valores Extremos

Através da utilização do gráfico de Box-and-whiskers (caixa e bigodes) buscou-se identificar casos de *outliers* (valores extremos) univariados, porém constatou-se somente casos moderados que foram mantidos na amostra. A existência de *outliers* multivariados na amostra foi identificada por meio da distância de Mahalanobis. Tendo como base o  $\chi^2 = 73,402$ ; ( $gl = 41$   $p < 0,001$ ), constatou-se que 12 casos apresentaram valores atípicos extremos, sendo por isso, eliminados da amostra. A amostra inicial que continha 144 sujeitos foi então reduzida para 132 casos.

Conforme Pallant (2007), o tamanho da amostra é determinado pelo número de variáveis independentes, sendo necessários 15 casos por preditor. Neste estudo há sete variáveis independentes: Percepção de Suporte Organizacional (unifatorial) e Valores do Trabalho (seis fatores). Portanto, a amostra não poderia ser inferior a 105 participantes. Considerando o poder do teste grande ( $f^2 = 0,35$ ;  $p < 0,05$ ) a amostra supera o número de 70 casos.

## Normalidade

A normalidade da distribuição foi testada pelo método Kolmogorov-Smirnov e considerada significativa. A análise dos histogramas com superposição da curva normal e dos índices de assimetria evidenciou diferenças de assimetria. Contudo, a maioria dos valores de assimetria foi inferior a um, permanecendo dentro de valores aceitáveis conforme parâmetros descritos por Miles e Shevlin (2001), quando afirmam que ainda que os dados da amostra não apresentem uma distribuição normal, é considerado aceitável um índice de assimetria de até 2,0.

### Confiabilidade das escalas

Segundo Hair, Anderson, Tatham, e Black (2005) o Alpha de Cronbach é um índice consistente para analisar a confiabilidade de uma escala. De acordo com esses autores, valores de Alpha iguais ou superiores a 0,70 indicam confiabilidade aceitável, embora em estudos exploratórios o valor igual a 0,60 também seja aceitável.

Conforme consta na Tabela 6, os valores dos alfas para a amostra são satisfatórios. No caso de envolvimento com o trabalho, com a retirada do item 12, a confiabilidade melhorou alcançando o valor de 0,78. Pode-se concluir que as escalas apresentam coeficientes de confiabilidade satisfatórios, sendo que os menores valores encontrados foram para os valores de conformidade e poder.

**TABELA 6**

Confiabilidade das escalas para a amostra do estudo

Instrumento e Autor	Fatores	Alpha Cronbach validação	Alpha Cronbach amostra
Inventário de Bem-			
Estar no Trabalho (IBET-13) (Siqueira, Orengo & Peiró, 2014)	Compromisso Afetivo e		
	Satisfação no Trabalho	0,92	
	Envolvimento com o trabalho	0,87	0,87 0,78
Escala de Valores do			
Trabalho Revisada			
(EVTR) (Porto & Pilati, 2010)	Autodeterminação e Estimulação	0,84	0,88
	Segurança	0,79	0,82
	Realização	0,81	0,89
	Universalismo e Benevolência	0,77	0,82
	Poder	0,72	0,77
	Conformidade	0,68	0,66
Escala de Percepção de			
Suporte Organizacional			
(EPSO) (Siqueira, 1995)	Unifatorial	0,86	0,86

## 6.2 Análises Descritivas

A Tabela 7 apresenta os resultados da estatística descritiva das variáveis do estudo.

**TABELA 7**

Estatística descritiva das variáveis do estudo

Variável	Ponto médio da escala	Média	Desvio Padrão
Comprometimento e Satisfação	3	3,60	0,67
Envolvimento		2,69	0,74
Percepção de Suporte Organizacional	3,5	4,47	0,67
Autodeterminação e Estimulação		3,68	0,61
Segurança		4,41	0,53
Realização	2,5	4,40	0,60
Conformidade		4,12	0,59
Universalismo e Benevolência		4,08	0,61
Poder		2,83	0,81

Em relação ao bem-estar no trabalho, especificamente no caso de Comprometimento e Satisfação, a média para a amostra foi de 3,60 ( $DP = 0,67$ ), em uma escala de 1 a 5. Para o fator Envolvimento foi encontrada média de 2,69 ( $DP = 0,74$ ). Conforme Siqueira, Orengo et al. (2014), para interpretação dos resultados produzidos por esta escala, deve-se considerar que um valor entre 4 e 5 indica alto escore, entre 3 e 3,9, escore médio, e um valor entre 1 e 2,9 um baixo escore. Pode-se,

então, afirmar que a amostra apresenta comprometimento e satisfação médios com a organização e baixo envolvimento com o trabalho.

Esses resultados mostram que os trabalhadores apresentam de forma mediana Satisfação com o trabalho, sugerindo existência moderada de vínculos positivos com a organização, satisfação com chefia e salários e, em uma proporção média Comprometimento organizacional afetivo, denotando moderada ligação afetiva com a organização e identificação com seus objetivos. Já o baixo Envolvimento com a organização mostra que os trabalhadores não apresentam crenças de que as horas dispendidas no trabalho são agradáveis, não existindo harmonização entre sentimento, desejo e pensamento (Csikszentmihalyi, 1997). Sendo assim, entende-se que a amostra vivencia um bem-estar moderado no trabalho, pois além da avaliação mediana nos componentes Satisfação/ Comprometimento, apresenta baixo Envolvimento com a organização. Conforme concepção teórica de Siqueira e Padovam (2008) para vivenciar elevado nível de bem-estar no trabalho, é preciso demonstrar satisfação, envolvimento com as tarefas e com o trabalho realizado e manter uma interação que proporcione experiências positivas e prazerosas, mostrando comprometimento afetivo com a organização.

De acordo com Siqueira e Gomide (2014) a satisfação no trabalho pode ser entendida como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, podendo ser compreendida em uma visão multidimensional, ou seja, o indivíduo relaciona-se de forma positiva com componentes específicos do ambiente de trabalho, como chefia, colegas de trabalho, salários, promoções e tarefas. Dessa forma, os profissionais avaliaram a existência desse vínculo positivo em um nível mediano com o trabalho. Estudos anteriores (Huang, 2001; Ono, 2010) apontam a avaliação do trabalho como estressante pelos profissionais de TI, graças às altas exigências para desenvolvimento de competências. Este pode ser

um fator ligado à não constatação de satisfação e, consequentemente, de bem-estar elevado na amostra.

O comprometimento organizacional afetivo representa a concepção de ligação positiva do empregado com um empregador, de identificação com os objetivos da organização e de reconhecimento sobre o quanto estar ligado àquela organização pode repercutir positivamente na vida do indivíduo (Borges-Andrade, 1994). Dessa forma, entende-se que os profissionais analisados experienciam de forma moderada essa ligação/ identificação com a organização. Itens do Inventário de bem-estar no trabalho, como: “Estou contente com a empresa onde trabalho”; “Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho; e “Estou orgulhoso com a empresa onde trabalho”, retratam essa ligação afetiva com a empresa. Também podem ser limitadas, devido aos resultados apresentados, as experiências emocionais positivas, que acarretam sentimentos positivos como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação (Siqueira, 1995).

Já o envolvimento com o trabalho, entendido conforme concepção de Csikszentmihalyi (1997), teve uma avaliação baixa pelos profissionais da amostra, o que indica que em suas atividades e na execução do trabalho em geral, não vivenciam estado de fluxo, ou seja, harmonização entre sentimento, desejo e pensamento, energia e concentração. O estudo de Horta et al. (2012) em uma amostra composta por profissionais de TI de uma multinacional identificou que os trabalhadores apresentavam baixo envolvimento com o trabalho, o que também foi verificado no presente estudo.

Ressalta-se que a atividade dos profissionais de TI, muitas vezes exige concentração na tarefa, tratando de programações, correções de sistemas, reparos em hardwares dentre outros, sendo de grande importância um certo nível de envolvimento com o trabalho para que tais profissionais possam vivenciar uma experiência positiva no



desenvolvimento de suas atividades. Esse baixo envolvimento com o trabalho pode ser atribuído a vários fatores, como falta de concentração em metas, feedback imediato ou trabalho/ atividades que não sejam avaliadas como desafiantes, estando abaixo da capacidade do profissional.

Com relação à percepção de suporte organizacional, a média para a amostra foi de 4,47 ( $DP = 0,67$ ) em uma escala de 1 a 7. Entende-se a percepção de suporte organizacional, conforme Eisenberger et al. (1986), como crenças globais dos indivíduos sobre o quanto a organização se preocupa com o seu bem-estar e valoriza as suas contribuições, assim como a existência de expectativas de reciprocidade e trocas sociais no relacionamento entre colaboradores e organização.

Conforme Siqueira e Gomide (2008), deve-se considerar que quanto maior for o valor do escore médio obtido por esta escala, mais os respondentes percebem suporte organizacional, valores entre 4 e 4,9 podem indicar dúvidas dos trabalhadores acerca da preocupação da empresa com seu bem-estar. Sendo assim, com a avaliação apresentada, os trabalhadores analisados não mostram certeza com relação às intenções da organização no sentido de apoiá-los e recompensá-los devidamente em relação a seu trabalho e, conseqüentemente tem dúvidas quanto retorno da organização com relação a seus esforços.

O estudo de Sumathi et al. (2015) com profissionais de saúde indianos indicou que a percepção de suporte organizacional está ligada à avaliação quanto ao apoio formal por meio de práticas de recursos humanos (remuneração e autonomia de trabalho), instalações de trabalho e apoio informal de supervisores e colegas de trabalho no local de trabalho. Os itens da Escala de Percepção de Suporte Organizacional utilizada neste estudo remetem a este retorno esperado da organização, por exemplo: “Esta empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar

minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho”, “É possível obter ajuda desta empresa quando tenho um problema”; “Esta empresa está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial”.

Os resultados da avaliação da PSO neste estudo são coerentes com o estudo de Moreno et al. (2009), que apontaram fragilidade no vínculo entre profissionais de TI e empresas. Kilimnik et al. (2012) relataram em seu estudo que estes profissionais percebiam alta carga de trabalho e baixa perspectiva de crescimento na carreira, o que poderia indicar problemas na percepção de troca social, ou seja, há uma alta exigência em detrimento de baixa recompensa.

Quanto aos valores relativos ao trabalho, a hierarquia apresentada foi: Segurança ( $M = 4,41$ ;  $DP = 0,53$ ), Realização ( $M = 4,40$ ;  $DP = 0,60$ ), Conformidade ( $M = 4,12$ ;  $DP = 0,59$ ), Universalismo e Benevolência ( $M = 4,08$ ;  $DP = 0,61$ ), Autodeterminação e Estimulação ( $M = 3,68$ ;  $DP = 0,61$ ) e Poder ( $M = 2,83$ ;  $DP = 0,81$ ). Observa-se que as médias são superiores ao ponto médio da escala (2,5) se aproximando do limite superior (5 = extremamente importante).

Retomando-se Porto e Tamayo (2003), que definem valores do trabalho como princípios ou crenças sobre metas ou recompensas desejáveis, que as pessoas buscam através de seu trabalho e que guiam o seu comportamento, o valor Segurança ( $M = 4,41$ ;  $DP = 0,53$ ) foi avaliado como importante, obtendo avaliação acima do ponto médio da escala, entendendo-se que esses profissionais de TI buscam estabilidade na vida por meio do trabalho. Também foi avaliado acima do ponto médio da escala o valor Realização ( $M = 4,40$ ;  $DP = 0,60$ ), indicando que estes profissionais buscam o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com os padrões sociais. O valor Conformidade, também acima do ponto médio da escala ( $M = 4,12$ ;  $DP = 0,59$ ), indica que consideram importante manter um clima positivo, não aborrecer ou

prejudicar outros ou violar regras estabelecidas. Com relação ao valor Universalismo e Benevolência ( $M = 4,08$ ;  $DP = 0,61$ ), também avaliado acima do ponto médio da escala, o Universalismo indica que estes profissionais se preocupam com o bem-estar da sociedade e com a natureza; e a Benevolência indica preocupação com o bem-estar das pessoas próximas. O valor Autodeterminação e Estimulação, ( $M = 3,68$ ;  $DP = 0,61$ ) apesar de ter sido avaliado acima do ponto médio da escala, foi um dos menos importantes na hierarquia de valores do trabalho da amostra, o que indica menor valorização do pensamento e da ação independente, da novidade e do desafio no ambiente laboral. O valor Poder obteve a menor média ( $M = 2,83$ ;  $DP = 0,81$ ) para os profissionais, o que denota, entre todos os outros valores, a menor valorização da busca de controle ou domínio sobre pessoas ou recursos.

Conforme Porto e Tamayo (2008), pode-se entender que os valores com maiores médias podem ser considerados mais importantes em relação ao de menor média, sendo assim, considera-se que os trabalhadores valorizam mais Segurança e Realização, e com relação a todos os valores, dão menor importância ao valor Poder. Isto indica que os trabalhadores valorizam o trabalho como busca de prazer e realização pessoal e profissional, assim como segurança e ordem na vida por meio deste.

Outros estudos realizados utilizando o mesmo instrumento para mensuração dos valores, a EVTR, e também na região de Minas Gerais, identificaram diferentes hierarquias dos valores do trabalho para os profissionais estudados. No estudo de Carvalho, Villas Boas, Guerra, e Freitas (2014), com membros de uma associação (empreendimento econômico solidário) prevaleceram os valores de Realização no Trabalho, seguidos daqueles de Relações Sociais, Estabilidade e Prestígio. Enquanto no estudo de Paiva, Peixoto, e Luz (2014) que investigaram professores de uma instituição

filantrópica, os valores do trabalho que se destacaram foram a Realização, Relações Sociais e Estabilidade.

Com relação a profissionais de TI, especificamente, os resultados são semelhantes aos do estudo de Crepeau et al. (1992), que definiram como fatores que refletem na representação do indivíduo sobre ser um profissional de TI, segurança e estabilidade organizacional e preocupação em ajudar pessoas. O poder e controle sobre outras pessoas não aparecem como fatores importantes. Já para Crepeau et al. (1992) também são importantes a criatividade, o empreendedorismo, a autonomia, a independência e o desejo de enfrentar desafios para os profissionais avaliados. Esses fatores são ligados ao valor Autodeterminação e Estimulação que não aparece entre os mais valorizados no presente estudo.

Tamayo et al. (2000) postulam que os valores surgem como princípios que norteiam o comportamento do indivíduo. Portanto, os valores de realização e segurança são os considerados mais importantes pelos profissionais da amostra e embasam os modelos de comportamento que contribuem com a forma de pensar, agir, perceber e comunicar dos profissionais de TI avaliados neste estudo.

Entende-se a área de TI como importante para o bom funcionamento das empresas, quer através da prestação de serviços, produção, compra e venda, ou de processos de gestão de pessoas, dentre outros. Existe na atualidade certa dependência dos recursos tecnológicos para que os processos ocorram de forma ágil e ordenada. Este ponto indica que há uma valorização da área, considerando também que, muitas vezes, caso não opere corretamente, ela pode levar à paralização do funcionamento de áreas ou de atividade de uma empresa.

Mesmo com esse cenário o valor “Poder”, que postula sobre a busca de controle ou domínio sobre pessoas ou recursos, não se mostrou como um dos mais valorizados

pelos profissionais da amostra. Ressalta-se também que a Autodeterminação não foi verificada como prioritária, sendo este valor ligado a pensamento e ação independente – escolher, criar, explorar, assim como à excitação, novidade e desafio na vida. Identifica-se um paradoxo, já que conforme a literatura prévia, a área exige desenvolvimento constante de competências (Huarng, 2001), necessidade de atualização profissional (Moreno et al., 2002) e busca por atividades não rotineiras (Ono, 2010). Além disso, o estudo de Fu (2011) identificou a constante evolução da área e necessidade de conhecimento de novas tecnologias como um fator de identificação e atração pela carreira.

Nesse sentido, o estudo de Moniarou-Papaconstantinou e Triantafyllou (2015) com profissionais ligados à informação, mostrou que a satisfação no trabalho foi prevista por valores de trabalho, como as oportunidades de aprendizagem, expressão da criatividade, autonomia, utilização de conhecimentos e habilidades e adoção de tecnologias inovadoras, mostrando que criatividade e autonomia de trabalho são importantes para profissionais ligados à inovação e a novas tecnologias.

Já o valor segurança, que foi o mais importante para os trabalhadores da amostra avaliada neste estudo, é mais ligado à busca de ordem na vida por meio de trabalho e denota certa necessidade de estabilidade. Alguns itens da escala utilizada representam esta questão: “é importante para mim obter estabilidade financeira”, “é importante para mim ter um trabalho organizado” ou “é importante para mim poder me sustentar financeiramente”. Vários fatores podem estar ligados a esta valorização, como a percepção de práticas e políticas da empresa que podem passar a imagem de instabilidade. Além disso, o cenário econômico-financeiro pode refletir incertezas quanto à saúde econômica do país e que levem esses trabalhadores a valorizarem a segurança e a manutenção do seu emprego e sustento.

### **6.3 Correlações**

A Tabela 8 apresenta os resultados obtidos pela verificação das relações entre cada fator de bem-estar e as variáveis independentes percepção de suporte organizacional e dos fatores componentes dos valores do trabalho.

**TABELA 8**Correlações (*r* de Pearson) entre as variáveis do estudo.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Comprometimento/ satisfação	1								
2.Envolvimento	0,51**	1							
3.Percepção Sup. Organizacional	0,67**	0,45**	1						
4.Va_universalismo	0,07ns	0,04 ns	0,09 ns	1					
5.Va_realização	0,12 ns	0,08 ns	0,06 ns	0,48**	1				
6.Va_segurança	0,16 ns	-0,03 ns	0,04 ns	0,27**	0,58**	1			
7.Va_conformidade	0,21*	0,25**	0,13 ns	0,48**	0,51**	0,40**	1		
8.Va_poder	0,14 ns	0,22*	0,09 ns	0,36**	0,40**	0,28**	0,41**	1	
9. Va_autodeterminação	0,09 ns	0,15 ns	0,06 ns	0,51**	0,61**	0,38**	0,54**	0,60**	1

*Nota.*

ns = não significativo; Va = valor

\*\*p &lt; 0,01    \* p &lt; 0,05.

Com relação aos componentes de bem-estar no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação com o trabalho correlacionaram-se de forma positiva e significativa com percepção de suporte organizacional ( $r = 0,67$ ;  $p < 0,01$ ) e com o valor relativo ao trabalho Conformidade ( $r = 0,21$ ;  $p < 0,05$ ). Esse resultado indica que quando o empregado percebe que a sua organização de trabalho valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar, o empregado tende a manter um vínculo afetivo com esta organização, além de apresentar satisfação com a chefia, salário e promoções. Por outro lado, comprometimento afetivo e satisfação com a organização relacionam-se de forma positiva com o valor Conformidade indicando que quando o trabalhador atribui importância à restrição de ações e impulsos que tendem a prejudicar outros ou a violar expectativas ou normas sociais, ele consegue se vincular com sua organização de trabalho.

Com relação ao envolvimento com o trabalho, segundo componente do bem-estar, este correlacionou-se positivamente com a percepção de suporte organizacional ( $r = 0,45$ ;  $p < 0,01$ ) e com o valor relativo ao trabalho Conformidade ( $r = 0,25$ ;  $p < 0,01$ ). Tais coeficientes indicam que, quando o trabalhador se percebe valorizado pela organização e recompensado por suas contribuições, ele sente-se envolvido com o trabalho, ou seja, o tempo dispendido no trabalho é agradável e este representa aspectos importantes para a sua vida. A correlação com o valor Conformidade indica também que, quando o trabalhador valoriza ser autodisciplinado, polido e obediente, ele sente-se envolvido com o trabalho, tendo as crenças de que este lhe proporciona horas agradáveis. Também correlacionou-se de forma positiva com envolvimento no trabalho o valor poder ( $r = 0,22$ ;  $p < 0,05$ ), indicando que quando o empregado valoriza a busca de controle ou domínio sobre as pessoas, envolve-se mais com o trabalho, sentindo que o tempo gasto em suas atividades é agradável.



Percepção de suporte organizacional não se correlacionou de forma significativa com os valores relativos ao trabalho. Os coeficientes de correlação entre os valores variaram de 0,61 a 0,27.

Conforme critério proposto por Miles e Shevlin (2001), são consideradas baixas as correlações com coeficientes de 0,10 a 0,30, enquanto de 0,30 a 0,50 são moderadas, e altas de 0,50 acima. Sendo assim, consideram-se altas as correlações entre comprometimento e satisfação e a percepção de suporte organizacional e moderadas as correlações entre envolvimento com o trabalho e percepção de suporte organizacional. Já as correlações dos fatores componentes de BET (Comprometimento e Satisfação e Envolvimento) com o valor do trabalho Conformidade são consideradas baixas, assim como a correlação entre o Envolvimento com o trabalho e o valor do trabalho Poder.

#### **6.4 Regressões Múltiplas**

Foi realizada uma análise de regressão múltipla padrão para cada variável dependente e conjuntos de variáveis independentes. A Tabela 9 apresenta o resumo das análises.

**TABELA 9**

Resumo das análises de regressão múltipla para as variáveis-critério Comprometimento/Satisfação e Envolvimento com o trabalho

Variáveis critério	Preditores	B	B	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>
				múltiplo	modelo	ajustado
Comprometimento/ satisfação	Percepção de suporte organizacional	0,40***	0,64***	0,68	0,46	0,43
Envolvimento com o trabalho	Percepção de suporte organizacional	0,28***	0,42***	0,53	0,27	0,24
	Valor Conformidade	0,30**	0,24*			

Nota.

\*  $p < 0,05$ . \*\*\*  $p < 0,001$ .

Comprometimento/Satisfação no trabalho teve como variável explicativa a percepção de suporte organizacional ( $\beta = 0,64$ ;  $t = 9,96$ ;  $p = 0,001$ ) que explicou 46% da variância ( $R^2$  ajustado = 0,43;  $F(7, 124) = 15,302$ ;  $p < 0,001$ ).

A literatura da área corrobora os resultados identificados, pois estudos anteriores apontaram também relações entre o comprometimento/ satisfação no trabalho e a percepção de suporte organizacional. No estudo de Fuller et al. (2006) os resultados mostraram que o suporte organizacional percebido (SOP) e prestígio externo percebido (PEP) contribuem para o comprometimento organizacional. Siqueira (2005), em seu estudo sobre a percepção de suporte organizacional relacionada à afetividade no trabalho, identificou que a percepção de suporte organizacional foi o componente cognitivo com maior poder de influência sobre satisfação no trabalho e comprometimento afetivo.

Portanto, entende-se que na amostra avaliada, os profissionais de TI entendem que a criação do vínculo afetivo positivo com trabalho está relacionada à percepção do

quanto a empresa preocupa-se com o seu bem-estar e oferece recompensa aos esforços realizados. Trata-se da contrapartida da organização em uma relação de troca social.

Nesse sentido, conforme expõem Siqueira e Gomide (2014), o trabalhador mantém uma relação de troca com a organização, em que os seus atos do trabalho, como critérios de desempenho, comparecimento e permanência são oferecidos às organizações. Estas, por sua vez, planejam atrair, manter e incentivar seus trabalhadores através de políticas de gestão de pessoas, oferecendo um amplo sistema de incentivos composto por retribuições econômicas, financeiras, sociais ou materiais. Retoma-se à teoria da troca social que afirma serem as interações humanas constituídas em troca de recursos materiais, psicológicos e sociais, e ocorridas na medida em que essas relações são compensatórias para ambas as partes. Dessa forma, entende-se que o trabalhador sente-se mais comprometido/ satisfeito com o trabalho na medida em que percebe ser recompensado e valorizado por seus esforços.

Envolvimento com o trabalho teve como variáveis explicativas a percepção de suporte organizacional ( $\beta = 0,42$ ;  $t = 5,43$ ;  $p = 0,001$ ) e valor do trabalho Conformidade ( $\beta = 0,24$ ;  $t = 2,43$ ;  $p = 0,017$ ) que explicaram 27% da variância ( $R^2$  ajustado = 0,24;  $F(7, 124) = 7,097$ ;  $p < 0,001$ ). Portanto, nesta amostra houve relação entre o quanto os profissionais percebiam suporte por parte da organização e seu envolvimento com o trabalho.

Entende-se que a percepção de suporte organizacional apresenta papel importante para que o trabalhador possa vivenciar o estado de fluxo, ou seja, concentrar-se e canalizar sua energia ao trabalho de forma a não perceber a passagem do tempo devido à sua concentração, imersão e alto grau de ligação com o desenvolvimento da tarefa. Como o estado de fluxo também exige que exista feedback constante e a existência de desafios profissionais, percebe-se a estreita relação entre a

percepção do quanto a empresa oferece suporte para o trabalhador e sua vivência de envolvimento.

Com relação ao valor Conformidade, percebe-se que, na amostra de profissionais de TI, a avaliação de importância em não contrariar regras estabelecidas, restrição de ações, inclinações e impulsos que tendem a aborrecer ou a prejudicar outros, mostrou-se relacionada ao envolvimento com o trabalho.

Como o valor Conformidade é ligado ao cumprimento de expectativas ou normas sociais, respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias que a cultura fornece, aqueles trabalhadores que consideraram esse valor como mais importante também sentiam-se mais envolvidos com o trabalho, ou seja, direcionavam com mais intensidade e concentração sua energia ao trabalho. Isso pode estar ligado à forma como estes trabalhadores avaliam expectativas sociais sobre a sua forma de trabalhar, ou como as pessoas esperam que eles ajam, pois para esses trabalhadores não contrariar as regras é muito importante, uma vez que isso é o que os motiva para definir seus comportamentos, metas e atitudes.

Sendo assim, de forma geral, o bem-estar no trabalho (formado por comprometimento/ satisfação e envolvimento com o trabalho) mostrou relações com a percepção de suporte organizacional e o valor no trabalho Conformidade. Os profissionais de TI desta amostra tendem a vivenciar o bem-estar no trabalho quando percebem suporte organizacional e nutrem valores de conformidade com relação ao trabalho.

Estudos anteriores já haviam indicado a relação entre bem-estar no trabalho e percepção de suporte organizacional. O estudo de Paschoal et al. (2010) revelou que as percepções de suporte organizacional e social tem impacto direto no bem-estar, assim como o estudo de Sant'anna et al. (2012) cujos resultados apontaram que tanto os estilos

gerenciais quanto o suporte para ascensão, promoção e salários apresentaram associações significativas com o bem-estar no trabalho, sendo que o suporte apresentou associação mais forte com os fatores de bem-estar, constituindo-se em seu principal preditor.

Conforme Rueda et al. (2010), a percepção do suporte organizacional se apresenta como uma das variáveis de maior poder explicativo para muitos comportamentos e desempenhos no trabalho. De forma geral, as pesquisas tem apontado que variáveis da organização podem ser mais importantes que variáveis pessoais (Paschoal et al., 2010). Entende-se que o ambiente em que o empregado atua e a percepção do quanto a organização preocupa-se com ele podem ser fatores que contribuam para o seu bem-estar. Nesse sentido, pode-se destacar uma importante variável da organização, o suporte organizacional, que se mostra como fator que contribui para o desenvolvimento do bem-estar no trabalho (Paschoal et al., 2010).

Estudos anteriores, como o de Estivalet e Andrade (2012), também mostraram relacionamento entre valores organizacionais e percepção de suporte organizacional. Os valores do trabalho tem representação significativa, pois conforme sugere Schwartz (2005b), os valores são construtos motivacionais e, sendo assim, referem-se a metas desejáveis, donde se conclui que os valores são importantes para que uma pessoa motive-se para agir de forma adequada. Savig e Schwartz (2000) afirmam que os valores influenciam atitudes, percepções e comportamentos favoráveis à felicidade e satisfação com a vida. Alguns comportamentos consistem em melhores estratégias de enfrentamento de problemas e, conseqüentemente, contribuem para o bem-estar pessoal. Paschoal (2008) reforça este posicionamento e relata que alguns fatores de suporte organizacional podem relacionar-se com oportunidades para alcance de certos valores.

Savig e Schwartz (2000) também sugerem que os valores relativos ao trabalho determinam as preferências dos indivíduos sobre modos, meios, comportamentos e resultados. Além disso, quando possuem opções de escolha, as pessoas tendem a ser atraídas por trabalhos que sejam compatíveis com seus interesses, com seus valores e com suas capacidades, concepção também fundamentada na posição de Ros et al. (1999).

## **CAPÍTULO 7**

### **CONCLUSÕES**

Este trabalho teve o objetivo de verificar o impacto da percepção de suporte organizacional e valores do trabalho sobre bem-estar no trabalho em profissionais de tecnologia da informação. De forma geral, confirmou-se o modelo em que o bem-estar no trabalho (formado por Comprometimento/ Satisfação e Envolvimento com o trabalho) mostrou relações com a percepção de suporte organizacional e o valor no trabalho Conformidade. Os profissionais de TI da amostra tendem a vivenciar o bem-estar no trabalho quando percebem suporte organizacional e nutrem valores de Conformidade com relação ao trabalho.

A amostra avaliou como moderado o bem-estar no trabalho e apresentou percepção de suporte organizacional com restrições, denotando dúvidas com relação ao retorno da organização quanto aos esforços dispendidos. A hierarquia de valores da amostra é a seguinte: Segurança, entendendo-se que esses profissionais de TI buscam estabilidade na vida por meio do trabalho; Realização, indicando que esses profissionais buscam o sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com os padrões sociais; Conformidade relacionado à importância de manter um clima positivo, buscar não aborrecer ou prejudicar outros ou violar regras estabelecidas; Universalismo e Benevolência, o Universalismo indicando que estes profissionais se preocupam com o bem-estar da sociedade e com a natureza, e a Benevolência, relacionada ao bem-estar das pessoas próximas; Autodeterminação e Estimulação voltado para a valorização de desafios e novidade no ambiente e trabalho e Poder relacionado à busca de controle ou domínio sobre pessoas ou recursos.

O principal preditor de BET foi a PSO, congruente com a literatura apresentada previamente. Somente o valor conformidade, ligado à busca de estabilidade e segurança através do trabalho, explicou o envolvimento com o trabalho. Logo, mostrou que aqueles profissionais que nutrem valores de não contrariar regras estabelecidas ou de irem contra normas, envolvem-se mais com o trabalho, vivenciando estado de fluxo ou intensa ligação e concentração com a tarefa que realizam, nem mesmo percebendo a passagem do tempo.

Quanto às limitações do estudo, a pesquisa foi realizada em uma única organização, o que origina uma dificuldade de generalização dos resultados encontrados, pois o estudo foi conduzido com um grupo de trabalhadores específico. Faz-se importante uma agenda de pesquisa voltada para realização de estudos dessa natureza em outras organizações e regiões para evolução com relação aos resultados. Assume-se que pode haver distorções na interpretação de questionários tendo em vista a cultura, valores e tradição de uma organização específica. Além disso, aponta-se a necessidade de realização de estudos em diferentes cidades do país e ramos de negócio distintos (Rocha & Porto, 2012).

A pesquisa foi realizada através de corte transversal, ou seja, foi levado em consideração um corte no tempo para os trabalhadores avaliados. Dados adicionais, não provenientes da avaliação do próprio sujeito e de natureza longitudinal poderiam enriquecer o conhecimento nesta área. Kern et al. (2014), consonantes com esta visão, sugerem que avaliações futuras poderão trazer benefícios conectando os relatos pessoais com resultados objetivos, como registros de saúde, absenteísmo e desempenho. Através de estudos longitudinais o bem-estar ao longo do tempo poderá ser acompanhado, assim como seu monitoramento de mudanças caso ocorram alterações nas práticas e políticas da empresa.



Conforme expõem Silva e Caetano (2014), aponta-se a necessidade de mais fontes de informação nos estudos, além dos autorrelatos dos respondentes. Poderiam compor estudos futuros dados relevantes da empresa e outras informações que pudessem agregar conhecimento para avaliação dos trabalhadores.

Indica-se a realização de mais estudos sobre o assunto, especialmente de cunho qualitativo para entendimento mais aprofundado dos motivos que levam os profissionais da amostra a atribuírem importância a certos valores em detrimento de outros, assim como a investigação de práticas e políticas da empresa que possam influenciar nas percepções do empregado sobre a organização.

Em termos práticos o estudo contribui com a indicação da necessidade de apoio da organização de modo que o profissionais da TI se percebam reconhecidos e valorizados, o que poderá gerar maior bem-estar no trabalho. Quanto aos valores relativos ao trabalho há necessidade de investigar em outras empresas a fim de verificar quais valores são mais importantes para esses profissionais.

## REFERÊNCIAS

- Albano, C. S. (2001). *Problemas e ações na adoção de novas tecnologias de informação: um estudo em cooperativas agropecuárias do Rio Grande do Sul*. (Dissertação de Doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Albertin, A. L. (2001). *Valor estratégico dos projetos de tecnologia de informação*. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 42-50.
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Alves, P. C., Neves, V. F., Coleta, M. F. D., & Oliveira, A. (2012). Avaliação do bem-estar no trabalho entre profissionais de enfermagem de um hospital universitário. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 20(4), 1-8.
- Andrade, T., Estivalete, V. D. F. B., & Gomes, T. C. (2013). Suporte social e organizacional no trabalho: um diagnóstico no setor bancário público e privado. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa-RECADM*, 12(1), 23-38. Recuperado de <http://189.16.45.2/ojs/index.php/recadm/article/view/1290>.
- Araújo, P. M., & Oliveira, A. F. (2008). Bem-estar no trabalho: impacto das percepções dos valores organizacionais e da confiança do empregado na organização. *Horizonte Científico*, 1(8), 1-26.
- Baptista, M. N., Sisto, F. F., Santos, A. A. A., Noronha, A. P. P., & Cardoso, H. F. (2008). *Escala de Suporte Laboral (ESUL)*. *Manual Técnico não publicado pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco*. Itatiba, São Paulo.

- Barbosa, J. G. P., & Gomes, J. S. (2002). Um estudo exploratório do controle gerencial de ativos e recursos intangíveis em empresas brasileiras. *Revista de Administração Contemporânea*, 6(2), 29-48.
- Bastos, A. V. B., Pinho, A. P. M., & Costa, C. A. (1995). Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. *Revista de Administração de Empresas*, 35(6), 20-29.
- Batista, R. L., & Oliveira, A. F. (2012). Antecedentes da confiança do empregado na organização. *Estudos de Psicologia*, 17(2), 247-254.
- Berthelsen, H., Hjalmsen, K., & Söderfeldt, B. (2008). Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. *European Journal of Oral Sciences*, 116(2), 157-163.
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Borges, L.O. (1998). *Significado do trabalho e socialização organizacional: Um estudo empírico entre trabalhadores da construção habitacional e de redes de supermercados* (Tese de doutorado, Universidade de Brasília), Brasília.
- Borges, L.O. (1999). A estrutura fatorial dos atributos valorativos e descritivos do trabalho: um estudo empírico de aperfeiçoamento e validação de um questionário. *Estudos de Psicologia*, 4, 107-139.
- Borges-Andrade, J. E. (1994). Conceituação e mensuração de comprometimento organizacional. *Temas em Psicologia*, 2(1), 37-47.
- Borges-Andrade, J. E., & Pagotto, C. D. P. (2010). O estado da arte da pesquisa brasileira em Psicologia do Trabalho e Organizacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(25 anos), 37-50.

- Brandão, H. P., Borges-Andrade, J. E., & Guimarães, T. A. (2012). Desempenho organizacional e suas relações com competências gerenciais, suporte organizacional e treinamento. *Revista de Administração (São Paulo)*, 47(4), 523-539.
- Campos, M. P. D., Filho. (1994). Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. *Revista de Administração de Empresas*, 34(6), 33-45.
- Cardoso, H. F., & Baptista, M. N. (2012). Escala de Suporte Laboral: construção e estudo das qualidades psicométricas. *Avaliação Psicológica*, 11(1), 23-35.
- Carvalho, V. D., Villas Boas, E. M., Guerra, A. C. & Freitas, T. A. (2014). Valores do trabalho e incubação de empreendimentos solidários: a experiência da associação Terra do Marolo. *Psicologia & Sociedade*, 26(2), 449-460.
- Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2015). Perceived High-Performance Work Systems and Subjective Well-Being Work-to-Family Balance and Well-Being at Work as Mediators. *Journal of Career Development*, 1–14. doi 10.1177/0894845315583113
- Chen, J., & Lian, R. (2015). Generational differences in work values in China. *Social Behavior and Personality*, 43(4), 567-578
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009). Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which? *The Journal of social psychology*, 149(1), 119-124.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, J. (1988). Occupational stress indicator management guide. Windsor, Berkshire: NFER-Nelson.
- Costa, T., Duarte, H., & Palermo, O. (2014). Control mechanisms and perceived organizational support: exploring the relationship between new and traditional forms of control. *Journal of Organizational Change Management*, 27(3), 4-4.

- Crepeau, R. G., Crook, C. W., Goslar, M. D., & McMurtrey, M. E. (1992). Career Anchors of Information Systems Personnel. *Journal of Management Information Systems*, 9(2), 145-160.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding flow: The psychology of engagement with everyday life*. Nova York, NY: Basic Books.
- Cullinane, S. J., Bosak, J., Flood, P. C., & Demerouti, E. (2012). Job design under lean manufacturing and its impact on employee outcomes. *Organizational Psychology Review*, 3(1), 41 – 61.
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.
- Dawley, D., Houghton, J. D., & Bucklew, N. S. (2010). Perceived organizational support and turnover intention: The mediating effects of personal sacrifice and job fit. *The Journal of Social Psychology*, 150(3), 238-257.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Hedonia, eudaimonia, and well-being: An introduction. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 1-11.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands: resource model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demo, G., Fogaça, N., Nunes, I., Edrei, L., & Francischeto, L. (2011). Human resources management policies in the new millennium: scenario of studies published in Brazilian journals of management in the 2000-2010 period. *Revista de Administração Mackenzie*, 12(5), 15-42.
- Dessen, M. C., & Paz, M. G. T. (2010a). Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26(3), 549-556.

- Dessen, M. C., & Paz, M. G. T. (2010b). Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. *Psicologia em estudo*, 15(2), 409-418.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403-425.
- Diener, E., Scollon, C. N., & Lucas, R. E. (2003). The evolving concept of subjective well being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15, 187-219.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276.
- Diener, E., Suh, E., & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24(1), 25-41.
- Dietz, G., Wilkinson, A., & Redman, T. (2010). Involvement and Participation. In A. Wilkinson, N. Bacon, T. Redman, & S. Snell (Ed.), *The Sage handbook of human resource management* (pp. 245 – 268). Londres, Inglaterra: Sage Publications.
- Dollinger, S. J. (2006). Autophotographic individuality predicts creativity: a seven-year follow-up. *The Journal of Creative Behavior*, 40(2), 111-124.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Aemeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Estivalete, V. F. B., & Andrade, T., (2012). A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional com base na concepção dos colaboradores do setor bancário. *Revista de Administração Mackenzie*, 13(3), 214-244.
- Estramiana, A. J. L. (1992). Estudios realizados sobre la asociación entre desempleo y salud mental. In A. J. L. Estramiana (Org.), *Desempleo y bienestar psicologico* (pp. 53-80). Madrid, Espanha: Siglo Veintiuno.
- Fu, J. R. (2011). Understanding career commitment of IT professionals: perspectives of push-pull-mooring framework and investment model. *International Journal of Information Management*, 31(3), 279-293.
- Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T., & Relyea, L. F. C. (2006). Perceived organizational support and perceived external prestige: Predicting organizational attachment for university faculty, staff, and administrators. *The Journal of Social Psychology*, 146(3), 327-347.
- Goulart, P. M., Blanch, J. M. R., Sahagún, M. A., & Bobsin, T. S. (2012). Questionário de Bem-Estar no Trabalho: estrutura e propriedades psicométricas. *Estudos de Psicologia*, 29(Suppl. 1), 657-665.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gouveia, V. V., Fonsêca, P. N., Lins, S. L. B., Lima, A. V., & Gouveia, R. S. (2008). Escala de bem-estar afetivo no trabalho (JAWS): evidências de validade fatorial e consistência interna. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(3), 464-473.

- Groth, M., & Grandey, A. (2012). From bad to worse negative exchange spirals in employee–customer service interactions. *Organizational Psychology Review*, 2(3), 208-233.
- Guimarães, F. A. L., & Martins, M. C. F. (2010). Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. *Estudos de Psicologia*, 27(2), 133-145.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.
- Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. I. & Black, W. C. (2005). *Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração*. Porto Alegre, RS: Bookman.
- Harris, R. B., Harris, K. J., & Harvey, P. (2007). A test of competing models of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *The Journal of Social Psychology*, 147(6), 631-655.
- Hauff, S., & Kirchner, S. (2015). Identifying work value patterns: cross-national comparison and historical dynamics. *International Journal of Manpower*, 36(2), 151-168.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46, 53–62.
- Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2004). The structure of occupational well-being: A study among Dutch teachers. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 365-375.
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2012). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(4), 566-585.



- Huang, A. S. (2001). Burnout syndrome among information system professionals. *Information Systems Management*, 18(2), 15.
- Huhtala, H., & Parzefall, M. R. (2007). A review of employee well - being and innovativeness: an opportunity for a mutual benefit. *Creativity and Innovation Management*, 16(3), 299-306.
- Jiang, X., & Yang, J. (2011). Understanding the Work Values of Chinese Employees. *Psychology*, 2(6), 579-583.
- Jong-Wook, K., Jung-Won, K., & Young-Myon, L. (2015). Exploring regional clusters of work values: the case of China. *China: An International Journal*, 13(2), 169-184.
- Joseph, D., & Ang, S. (2001). The Threat-Rigidity Model of Professional Obsolescence and its Impact on Occupational Mobility Behaviors of IT Professionals. *XXII International Conference on Information Systems*.
- Katwyk, P. T. V., Spector, P. E., Fox, S., & Kelloway, E. K. (2000). Using the job-related affective well-being scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 219-230.
- Kayo, E. K., Kimura, H., Martin, D. M. L., & Nakamura, W. T (2006). Ativos intangíveis, ciclo de vida e criação de valor. *Revista de administração contemporânea*, 10(3), 73-90.
- Kern, M. L., Waters, L., Adler, A., & White, M. (2014). Assessing employee wellbeing in schools using a multifaceted approach: associations with physical health, life satisfaction, and professional thriving. *Psychology*, 5(6), 500.
- Kilimnik, Z. M., Dias, S. M. O., & Jamil, G. L. (2012). Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 11(2), 1-217. doi: 10.5329/RESI

- Kunkel, F. I. R., & Vieira, K. M. (2013). O impacto do suporte e da justiça sobre o bem-estar no trabalho de servidores públicos municipais. *Estudos do CEPE*, 36, 104-146.
- Lacombe, B. B. (2002, maio). A relação indivíduo-organização: é possível não se identificar com a organização? *Anais do Encontro de Estudos Organizacionais*, Recife, PE, 16.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (1995). *Management information systems: organization and technology*. New Jersey, NY: Prentice-Hall.
- Lu, C. Q., Wang, B., Siu, O. L., Lu, L., & Du, D. Y. (2015). Work-home interference and work values in Greater China. *Journal of Managerial Psychology*, 30(7), 801-814.
- Lu, L., Kao, S., Siu, O. & Lu, C. (2011). Work stress, Chinese work values, and work well-being in the greater China. *The Journal of Social Psychology*, 151(6), 767-783.
- Luciano, E. M., Becker, C. A., & Testa, M. G. (2012). Competências individuais relevantes para os Chief Information Officers na percepção de profissionais de tecnologia da informação. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação ISSN*, 11(1), 1-25. doi: 10.5329/RESI
- Miles, J., & Shevlin, M. (2001). *Applying regression and correlation: A guide for students and researchers*. Londres, Inglaterra: Sage Publications.
- Moniarou-Papaconstantinou, V., & Triantafyllou, K. (2015). Job satisfaction and work values: investigating sources of job satisfaction with respect to information professionals. *Library & Information Science Research*, 37(2), 164-170.
- Moreno, V. A., Jr., Cavazotte, F. D. S. C. N., & de Farias, E. (2009). Carreira e relações de trabalho na prestação de serviços de tecnologia da informação: a visão dos

- profissionais de TI e seus gerentes. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 6(3), 437-462.
- Moura, P. J., Jr., & Bellini, C. G. P. (2014). Repertory grid, ladderling e análise de conteúdo: uma abordagem psicométrica para entender profissionais de tecnologia da informação. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, 11(1), 215-232.
- Nelson, K., Boudrias, J. S., Brunet, L., Morin, D., De Civita, M., Savoie, A., & Alderson, M. (2014). Authentic leadership and psychological well-being at work of nurses: The mediating role of work climate at the individual level of analysis. *Burnout Research*, 1(2), 90-101.
- Neves, P., & Eisenberger, R. (2014). Perceived organizational support and risk taking. *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 187-205.
- Neves, V. F., Oliveira, A. F., & Alves, P. C. (2014). Síndrome de Burnout: Impacto da Satisfação no Trabalho e da Percepção de Suporte Organizacional. *Psico*, 45(1), 45-54.
- Oliveira, P. M., & Limongi-França, A. C (2005). Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE-eletrônica*, 4(1), (não paginada). Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/%0D/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>
- Oliveira-Castro, G. A. D., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, 3(2), 29-51.
- Ono, M. (2010). *Os sentidos do trabalho: estudo com profissionais de TI que atuam em projetos na grande São Paulo* (Dissertação de mestrado). UNINOVE, São Paulo.
- Paiva, K. C. M., Peixoto, A. F., & Luz, T. R. (2014). Valores organizacionais e do trabalho: um estudo com professores de uma escola filantrópica e confessional de

- Belo Horizonte (MG). *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa-RECADM*, 13(1), 89-113. doi: 10.5329/RECADM.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: a step-by-step guide to data analysis using SPSS version 15*. New York, NY: Open University Press.
- Paludo, S. S., & Koller, S. H. (2007). Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. *Paidéia*, 17(36), 9-20.
- Paschoal, T. (2008). *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.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21(2), 173-180.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Pasquali, L. (2010). *Instrumentação psicológica: fundamentos e práticas*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Paz, M. G. T (2004). Poder e saúde organizacional. In A. Tamayo (Org.), *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 127-154). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Pontes, M. D. A. (2007). Influência dos valores do trabalho na preferência de consumo: empregados comprando de empregadores (Dissertação de Mestrado). UNB, Brasília.

- Porto, J. B., & Pilati, R. (2010). Escala revisada de Valores relativos ao Trabalho - EVT-R. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 23(1), 73-82.
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2003). Escala de valores relativos ao trabalho: EVT. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 19(2), 145-152.
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2006). Influência dos valores laborais dos pais sobre os valores laborais dos filhos. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19(1), 151-158.
- Porto, J. B., & Tamayo, A. (2007). Estrutura dos valores pessoais: a relação entre valores gerais e laborais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23(1), 63-70.
- Queiroga, F., Brandão, H. P. & Borges-Andrade, J. E. Escala de percepção de Suporte Organizacional – versão reduzida (2015). In K. Puente-Palacios & A. L. A. Peixoto (Orgs.), *Ferramentas de Diagnóstico para Organizações e Trabalho: Um Olhar a partir da Psicologia* (pp. 272 - 283). Porto Alegre, RS: Artmed Editora.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York, NY: The Free Press.
- Ros, M. (2001). Valores, actitudes y comportamiento: una nueva visita a un tema clásico. In M. Ros & V. V. Gouveia (Orgs.), *Psicología social de los valores humanos Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados* (pp. 79 - 98). Madrid, Espanha: Biblioteca Nueva.
- Ros, M., Schwartz, S.H. & Surkiss, S. (1999). Basic individual values, work values, and the meaning of work. *Applied Psychology: An International Review*, 48(1), 49-71.
- Rueda, F. J. M., Baptista, M. N., Souza, M. S. D., Degenhardt, I., & Nicoletti, I. G. (2010). Escala de Suporte Laboral (ESUL) e Escala de Satisfação no Trabalho: evidências de validade. *Avaliação Psicológica*, 9(3), 479-488.

- Ryan, R. M., & Deci, E. L (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C. D (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719.
- Sant'anna, L. L., Paschoal, T., & Gosendo, E. E. M. (2012). Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. *Revista de Administração Contemporânea*, 16(5), 744-764.
- Santos, G. B., & de Ceballos, A. G. D. C. (2013). Bem-estar no trabalho: estudo de revisão. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 247-255.
- Santos, M. R., Mendonça, H., & Zanini, D. S. (2010). Diferenças de gênero e valores relativos ao trabalho. *Paidéia*, 20(45), 39-45.
- Savig, L. & Schwartz, S. H. (2000). Value priorities and subjective well-being: direct relations and congruity effects. *European Journal of Psychology*, 30(2), 177 - 198.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. In M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 1- 65). Orlando, Flórida/ EUA: Academic.
- Schwartz, S. H. (1999). A theory of cultural values and some implications for work. *Applied psychology*, 48(1), 23-47.

- Schwartz, S. H. (2005a). Validade e aplicabilidade da teoria de valores. In A. Tamayo & J. B. Porto (Eds.), *Valores e comportamento nas organizações* (pp. 56-95). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Schwartz, S. H. (2005b). Valores humanos básicos: seu contexto e estrutura intercultural. In A. Tamayo & J. B. Porto (Orgs.), *Valores e comportamento nas organizações* (pp. 21 – 55). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Schwartz, S. H. & Ros, M. (1995). Values in the west: A theoretical and empirical challenge to the individualism-collectivism cultural dimension. *World Psychology*, 1(2), 91-122.
- Schwartz, S. H., & Rubel, T. (2005). Sex differences in value priorities: cross-cultural and multimethod studies. *Journal of personality and social psychology*, 89(6), 1010.
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York, USA: Simon & Schuster.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychological Association*. 55(1), 5-14.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied psychology*, 91(3), 689.
- Silva, C. A., & Ferreira, M. C. (2013). Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29(3), 331-339.
- Silva, M. R., & Caetano, A. (2014). Organizational justice: what changes, what remains the same? *Journal of Organizational Change Management*, 27(1), 23-40.

- Silva, M. R., & Mendonça, H. (2013). (In)satisfação dos valores laborais e estresse: análise de um modelo moderacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29(1), 41-49.
- Silva, R. S., Cappelozza, A., & Costa, L. V. (2015). O impacto do suporte organizacional e do comprometimento afetivo sobre a rotatividade. *Revista de Administração IMED*, 4(3), 314-329.
- Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo* (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília.
- Siqueira, M. M. M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 10(1), 83-93.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide, S., Jr. (2008). Suporte no trabalho. In M. M. M. Siqueira (Org.), *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 283-294). Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide S., Jr. (2014). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp 318-322). Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 24(2), 201-209.
- Siqueira, M. M. M., Orengo, V. & Peiró, J. M. (2014). Bem-estar no trabalho. In M. M. M. Siqueira (Org.), *Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 40 – 51). Porto Alegre: Artmed.
- Soraggi, F., & Paschoal, T. (2011). Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. *Estudos e pesquisas em psicologia*, 11(2), 614-632.



- Souza, J., Ribeiro, I., & Bertolini, G. R. F. (2014). Bem-estar no trabalho e políticas de gestão de pessoas em uma organização sem fins lucrativos. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 7(2), 3-22. Recuperado de <https://www.portaldeperiodicos.unisul.br/ojs/index.php/EeN/article/view/1609>.
- Sumathi, G. N., Kamalanabhan, T. J., & Thenmozhi, M. (2015). Impact of work experiences on perceived organizational support: a study among healthcare professionals. *AI & SOCIETY*, 30(2), 261-270.
- Super, D. E. (1970). *The Work Values Inventory manual*. Chicago, EUA: Riverside.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. San Francisco, EUA: Allyn and Bacon.
- Tamayo, A. (2004). Introdução. In A. Tamayo (Ed.), *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores pessoais e organizacionais sobre o comprometimento organizacional. In A. Tamayo & J. Porto (Orgs.), *Valores e comportamento nas organizações* (pp.160-186). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Tamayo, A. (2007). Contribuições ao estudo dos valores pessoais, laborais e organizacionais. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 23(especial), 17 - 24.
- Tamayo, A., Mendes, A. M., & Paz, M. G. T. (2000). Inventário de valores organizacionais. *Estudos de Psicologia*, 5(2), 289-315.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de psicologia*, 7(1), 37-46.
- Tamayo, M. R., Pinheiro, F. A., Tróccoli, B. T., & Paz, M. G. T. (2000). Construção e validação da escala de suporte organizacional percebido (ESOP). In *Anais da*

*Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência* (p. 52), Brasília, DF.

Tiberius, V (2004). Cultural differences and philosophical accounts of well-being. *Journal of Happiness Studies*, 5(3), 293-314.

Traldi, M. T. F., & Demo, G. (2012). Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. *Revista Eletrônica de Administração*, 18(2), 290-316.

Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wensling, T. S., & Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal of Management*, 34(1), 89–126.

Wang, H., Ma, B., Liu, X., & Liu, S. (2014). Job security and work outcomes in China: Perceived organizational support as mediator. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(7), 1069-1076.

Wang, M. (2009). Does organizational support promote citizenship in service settings? The moderating role of service climate. *The Journal of Social Psychology*, 149(6), 648-676.

Warr, P. (2003). Well-being and the workplace. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Orgs.), *Well-being: the foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). Nova York, NY: Russel Sage Foundation.

Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *Psychologist-Leicester*, 20(12), 726.

Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678.

- Waterman, A. S., Schwartz, S. J., & Conti, R (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the understanding of intrinsic motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 41-79.
- Watson, D., Clark, L. A. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1067.
- Ye, L. (2015). Work values and career adaptability of Chinese university students. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 43(3), 411-421.
- Yeganeh, H. (2015). Religiosity, socio-economic development and work values: a cross-national study. *Journal of Management Development*, 34(5), 585 - 600.
- Young, L. D. (2012). How to promote innovative behavior at work? The role of justice and support within organizations. *The Journal of Creative Behavior*, 46(3), 220-243.
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T., & Scott, K. L. (2011). Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Labor Research*, 32(3), 254-281.

## ANEXOS

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “Bem-estar no trabalho: Relações com Suporte Organizacional e Valores do Trabalho em profissionais de Tecnologia da Informação” sob a responsabilidade da pesquisadora Dra. Áurea de Fátima Oliveira e da aluna do Curso de Pós Graduação em Psicologia (UFU) Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani.

Nesta pesquisa nós estamos buscando entender quais as relações entre Bem-estar no trabalho, Percepção de Suporte Organizacional e Valores do Trabalho em profissionais de Tecnologia da Informação.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será obtido pela própria pesquisadora ou aluna, após breve explicação sobre o estudo, para que somente depois de sua assinatura lhe seja apresentado o questionário.

Na sua participação você será convidado a responder um questionário.

Em nenhum momento você será identificado. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada.

Você não terá nenhum gasto e ganho financeiro por participar na pesquisa.

Os riscos consistem em você ser identificado, embora seja garantido o completo anonimato, já que nos questionários não constam o nome do participante. Os benefícios serão observados após sua participação, uma vez que concluído o estudo, poderemos compreender melhor as relações entre Bem-estar no trabalho, Percepção de Suporte Organizacional e Valores do Trabalho em profissionais de Tecnologia da Informação e contribuir para produção de conhecimento do fenômeno estudado.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem nenhum prejuízo ou coação.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você. Qualquer dúvida a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Prof. Dra. Áurea de Fátima Oliveira ([aurea@fapsi.ufu.br](mailto:aurea@fapsi.ufu.br)), e Érika Aparecida Barbaresco de Melo Versiani ([erikabarbaresco@hotmail.com](mailto:erikabarbaresco@hotmail.com)) Av. Maranhão, s/nº, Bloco 2C - Campus Umuarama - Bairro: Jardim Umuarama - Uberlândia-MG. CEP: 38400-902. Tel: (034) 3225-8506.

Poderá também entrar em contato com o Comitê de Ética na Pesquisa com Seres-Humanos – Universidade Federal de Uberlândia: Av. João Naves de Ávila, nº 2121, Bloco A, sala nº 224, Campus Santa Mônica – Uberlândia – M.G, CEP: 38408-100, **fone: (34) 3239-4131**.

Uberlândia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

---

Assinatura dos pesquisadores

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

---

Participante da pesquisa

### INVENTÁRIO DE BEM-ESTAR NO TRABALHO

As frases a seguir são sobre o seu trabalho atual e a empresa onde trabalha.

**INDIQUE, COM SINCERIDADE, O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DE CADA UMA DELAS.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5), que melhor representa sua resposta.

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

1. ( ) Estou contente com a empresa onde trabalho.
2. ( ) Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho.
3. ( ) As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.
4. ( ) Estou interessado na empresa onde trabalho.
5. ( ) Estou satisfeito com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho
6. ( ) Estou animado com a empresa onde trabalho.
7. ( ) As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.
8. ( ) Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim .
9. ( ) As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.
10. ( ) Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe.
11. ( ) Estou orgulhoso da empresa onde trabalho.
12. ( ) Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.
13. ( ) Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

### Escala de Percepção de Suporte Organizacional

Abaixo estão listadas várias frases sobre a empresa onde você trabalha atualmente. Gostaríamos de saber o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas. Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

1	2	3	4	5	6	7
Discordo totalmente	Discordo moderadamente	Discordo levemente	Nem concordo nem discordo	Concordo levemente	Concordo moderadamente	Concordo totalmente

1. (    ) É possível obter ajuda desta empresa quanto tenho um problema.
2. (    ) Esta empresa realmente preocupa-se com meu bem-estar.
3. (    ) Esta empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.
4. (    ) Esta empresa está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.
5. (    ) Esta empresa preocupa-se com minha satisfação no trabalho.
6. (    ) Esta empresa preocupa-se mais com seus lucros do que comigo.

### ESCALA DE VALORES DO TRABALHO REVISADA

Neste questionário você deve perguntar a si próprio: “Quais são os princípios que orientam minha vida no trabalho?”, mesmo que, atualmente, você não esteja trabalhando. Esses princípios constituem os valores do trabalho.

A seguir, há uma lista de valores do trabalho. Pedimos sua colaboração para avaliar quão importante cada valor é para você como um princípio orientador em sua vida no trabalho, marcando com um X o número, à direita de cada valor, que melhor indique a sua opinião. Use a escala de avaliação abaixo:

COMO PRINCÍPIO ORIENTADOR EM MINHA VIDA NO **TRABALHO**, esse princípio é:

1	2	3	4	5
Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante	Extremamente importante

Quanto maior o número (1, 2, 3, 4, 5), mais importante é o valor como um princípio orientador em sua vida no trabalho. Tente diferenciar, tanto quanto possível, os valores entre si, usando para isso todos os números. Evidentemente, você poderá repetir os números em suas respostas/avaliações.

<b>É importante para mim:</b>					
1. Ajudar os outros	1	2	3	4	5
2. Colaborar para o desenvolvimento da sociedade	1	2	3	4	5
3. Combater injustiças sociais	1	2	3	4	5
4. Demonstrar minhas competências	1	2	3	4	5
5. Obter estabilidade financeira	1	2	3	4	5
6. Ganhar dinheiro	1	2	3	4	5
7. Obedecer às normas do trabalho	1	2	3	4	5
8. Poder me sustentar financeiramente	1	2	3	4	5
9. Respeitar a hierarquia	1	2	3	4	5
10. Ser admirado pelo meu trabalho	1	2	3	4	5
11. Ser bem-sucedido na minha profissão	1	2	3	4	5
12. Ser independente financeiramente	1	2	3	4	5
13. Ser reconhecido pelo resultado satisfatório do meu trabalho	1	2	3	4	5
14. Ser respeitado pelas minhas competências no trabalho.	1	2	3	4	5
15. Ser útil para a sociedade	1	2	3	4	5
16. Supervisionar outras pessoas	1	2	3	4	5
17. Ter autonomia na realização das minhas tarefas	1	2	3	4	5
18. Ter compromisso social	1	2	3	4	5
19. Ter desafios constantes	1	2	3	4	5
20. Ter fama	1	2	3	4	5
21. Ter liberdade para decidir a forma de realização do meu trabalho	1	2	3	4	5
22. Ter melhores condições de vida	1	2	3	4	5
23. Ter prestígio	1	2	3	4	5
24. Ter um trabalho arriscado	1	2	3	4	5
25. Ter um ambiente de trabalho com hierarquia clara	1	2	3	4	5
26. Ter um trabalho criativo	1	2	3	4	5
27. Ter um trabalho inovador	1	2	3	4	5
28. Ter um trabalho organizado	1	2	3	4	5
29. Ter um trabalho que me permita conhecer lugares novos	1	2	3	4	5
30. Ter um trabalho que me permita conhecer pessoas novas	1	2	3	4	5
31. Ter um trabalho que me permita expressar meus conhecimentos	1	2	3	4	5
32. Ter um trabalho que requer originalidade	1	2	3	4	5
33. Ter uma profissão reconhecida socialmente	1	2	3	4	5
34. Competir com colegas de trabalho para alcançar as minhas metas profissionais	1	2	3	4	5

**Dados complementares****Gênero:**

1. (    ) Masculino      2. (    ) Feminino      **Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**Grau de instrução:**

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1. (    ) Ensino Fundamental incompleto | 5. (    ) Superior incompleto |
| 2. (    ) Ensino Fundamental completo   | 6. (    ) Superior completo   |
| 3. (    ) Ensino Médio incompleto       | 7. (    ) Pós-graduação       |
| 4. (    ) Ensino Médio completo         |                               |

Tempo de trabalho nesta organização: \_\_\_\_\_ **anos**

Tempo no cargo atual: \_\_\_\_\_

**Ocupante de cargo de chefia:**

1. (    ) Sim      2. (    ) Não

**Tipo de negócio:**

1. (    ) Serviços Gerenciados
2. (    ) Infraestrutura de TI
3. (    ) Aplicações
4. (    ) TI corporativa



## **PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**Pesquisador:** Áurea de Fátima Oliveira

### **DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da informação

**Instituição Proponente:** Instituto de Psicologia – UFU

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**Versão:** 2

**CAAE:**37616414.8.0000.5152

**Área Temática:**

### **DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 945.219

**Data da Relatoria:** 04/12/2014

#### **Apresentação do Projeto:**

O projeto intitulado “Bem-estar no trabalho: relações com percepção de suporte organizacional e valores do trabalho em profissionais de tecnologia da informação” argumenta que o trabalho é importante na vida das pessoas e essas também representam relevante papel para as organizações. Considerando-se importante esta relação entre indivíduo e trabalho, o estudo de fenômenos no contexto laboral, como comportamentos, relações entre pessoas e grupos, disposições, motivos, percepções, crenças, reações e atitudes delimitam o campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Segundo as pesquisadoras essa pesquisa se justifica devido interesse da área em mensurar e descrever estes fenômenos, e preocupa-se em conhecer os antecedentes e consequentes destes fenômenos em nível dos indivíduos, da equipe, das organizações e da sociedade. Aponta-se a necessidade de intensificar as discussões e investigações de temas relativos ao bem-estar no trabalho, pois essa é uma área que ainda não possui concepções claras. Assim, o projeto evidencia que esse estudo de mostra relevante mediante relativa escassez na literatura sobre as interações entre o construto de bem-estar no trabalho e seus componentes (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo) com percepção de suporte organizacional e valores do trabalho, em profissionais de TI. Este entendimento faz-se importante também pela busca constante e necessária do bem-estar do trabalhador, visando à qualidade de vida e melhor produtividade para as organizações, ou seja, o estudo pode gerar insights sobre formas de promoção do bem-estar dentro das organizações.

Os critérios de inclusão e exclusão são:

#### Critérios de inclusão

Funcionários da área de tecnologia de informação, maiores de 18 anos e com mais de 03 meses de empresa, que manifestarem interesse em participar da pesquisa, e atuam em uma empresa de grande porte da Cidade de Uberlândia, cuja instituição autorizou a coleta de dados.

#### Critérios de exclusão

- Trabalhadores da área de tecnologia da informação que não atuem na empresa que autorizou a participação no estudo.
- Trabalhadores da empresa que não desejarem participar do estudo.
- Trabalhadores que não atuem na área de tecnologia de informação, na empresa estudada.
- Trabalhadores que tenham menos de 03 meses de empresa.
- Trabalhadores com idade inferior a 18 anos.

Critérios para suspender ou encerrar a pesquisa em respeito ao sujeito da pesquisa:

O sujeito da pesquisa poderá desistir de sua participação a qualquer momento. Na hipótese de que ele esteja respondendo ao questionário e demonstrar sinais de ansiedade, preocupação ou qualquer forma de mal estar, o pesquisador perguntará a ele se ele gostaria de continuar ou se pretende desistir. O questionário parcialmente respondido será destruído diante do participante. O sujeito não será penalizado de forma alguma em função de sua desistência.

Amostra de 105 indivíduos.

Orçamento próprio de R\$ 372,00 sendo: papel, tinta, caneta, xerox, impressão e encadernação.

Cronograma: de janeiro/2015 a março/2016

Conforme o protocolo os objetivos da pesquisa são:

#### **Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo geral:

Verificar as relações entre bem-estar no trabalho, percepção de suporte organizacional e valores do trabalho em profissionais de TI.

Objetivos específicos:

1. Verificar o nível bem-estar no trabalho de profissionais da área de tecnologia da informação;
2. Verificar se profissionais de tecnologia da informação percebem suporte organizacional;
3. Identificar os valores no trabalho dos profissionais de tecnologia da informação;
4. Verificar se há diferenças em relação aos constructos bem-estar no trabalho, percepção de suporte organizacional e valores do trabalho em decorrência das variáveis demográficas (sexo, idade, e tempo de empresa);
5. Verificar o impacto da percepção de suporte organizacional e valores do trabalho sobre bem-estar no trabalho.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos e benefícios são:

**RISCO:** O risco de identificação é mínimo para os participantes uma vez que há completo anonimato, uma vez que nos questionários não constam o nome do participante. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento (TCLE) será apresentado ao participante da pesquisa juntamente com as instruções e questionários. Posteriormente será destacado dos questionários evitando a possibilidade de identificação do participante. Se for observado algum tipo de desconforto ou cansaço do participante ao responder os questionários, a aplicação será interrompida e o questionário destruído imediatamente diante dele, sem que haja qualquer tipo de ônus para o participante. O participante poderá também desistir a qualquer momento de sua participação.

**BENEFÍCIO:**

Em relação aos benefícios, estes não se aplicam diretamente ao participante, mas a todo o conjunto de estudantes, considerando a produção de conhecimento para a compreensão do fenômeno estudado. Nota-se que não há preocupação ou objetivo de reverter os resultados desta pesquisa em uma tecnologia específica ou instrumental com aplicação imediata em qualquer organização.

O conhecimento consistente gerado por um conjunto amplo de pesquisas ao longo do tempo é que poderá no futuro ser utilizado por outros pesquisadores e também por gestores de organizações.

Metodologia apresentada no protocolo: Estudo transversal, de natureza quantitativa, exploratório ou explicativo-descritivo.

A amostra da pesquisa é de conveniência (não-probabilística).

O tamanho da amostra é determinado pelo número de variáveis independentes, sendo necessários 15 casos por preditor (Pallant, 2007). Neste estudo há cinco variáveis independentes: Percepção de Suporte Organizacional (unifatorial) e Valores do trabalho (seis fatores). Pallant (2007) indica 15 casos por variável independente. Portanto, a amostra não poderá ser inferior a 105 participantes.

Instrumentos de coleta de dados:

- Escala de Inventário de Bem- Estar no Trabalho (Siqueira, Orengo & Peiró, 2014)
- Escala Revisada de Valores Relativos ao Trabalho (Porto e Pilati, 2010)
- Escala de Percepção de Suporte Organizacional (Siqueira & Gomide, 2008)

Procedimentos de coleta de dados:

Mediante autorização da empresa (conforme documento assinado) serão explicados os objetivos da pesquisa aos gestores envolvidos e combinado melhor horário e local para convite aos trabalhadores.

O convite será feito pelo pesquisador, por se tratar de um estudo correlacional e considerando a amostragem por conveniência (não-probabilística), os trabalhadores das áreas de tecnologia da informação, maiores de 18 anos, e com mais de três meses de empresa, serão convidados a participar da pesquisa.

Estes trabalhadores serão contatados pessoalmente, na empresa, durante seu horário de trabalho. Os instrumentos serão preenchidos em horário de trabalho, não sendo necessário custo com deslocamento.

Será usado local reservado, garantindo boas condições de aplicação, assim como o anonimato dos sujeitos.

Os instrumentos serão aplicados pelo próprio pesquisador, não contando com apoio dos gestores.

### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Os dados serão obtidos através de um questionário contendo três partes.

- A primeira conterá o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.
- A segunda será composta por itens pertencentes aos instrumentos relacionados anteriormente.
- A terceira parte do questionário será composta por dados pessoais, acadêmicos e psicossociais dos participantes do estudo.

Não haverá qualquer tipo de marca nos questionários que possa facilitar a identificação do respondente.

Procedimentos de análise de dados: Os dados obtidos serão registrados em uma planilha de dados e analisados estatisticamente por meio do Statistical Package of Social Science (SPSS).

A amostra será descrita por meio de estatísticas descritivas (média, desvio padrão e frequência,) enquanto as correlações entre as variáveis serão verificadas através da correlação de Pearson. O teste do modelo, por sua vez, será realizado mediante análise de regressão múltipla padrão para verificar as variáveis que se constituirão as melhores preditoras de bem-estar no trabalho em profissionais da área de tecnologia da informação.

Calcular-se-á o alfa de Cronbach para cada escala estudo na amostra investigada para avaliar a confiabilidade antes da realização da análise de regressão múltipla padrão, que terá como variáveis independentes a percepção de suporte organizacional e valores do trabalho e como variáveis dependentes as dimensões de bem-estar no trabalho (compromisso afetivo e satisfação no trabalho, e envolvimento com o trabalho).

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:** Todos os termos foram apresentados.

**Recomendações:** Não há.

### **Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

As pendências apontadas no parecer 887.509 foram atendidas.

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12, o CEP manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

**Situação do Parecer:** Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:** Não

### **Considerações Finais a critério do CEP:**

Data para entrega de Relatório Final ao CEP/UFU: março de 2016.

OBS.: O CEP/UFU LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE E APROVAÇÃO DA MESMA.

O CEP/UFU lembra que:

a- segundo a Resolução 466/12, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.

b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.

c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento a Resolução CNS 466/12, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Orientações ao pesquisador:

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 466/12) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS 466/12), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12). É papel de o pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res.251/97, item III.2.e).

UBERLANDIA, 04 de Fevereiro de 2015

**Sandra Terezinha de Farias Furtado**  
(Coordenador)