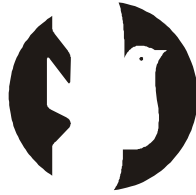


**HUGO FERRARI CARDOSO**



UNIVERSIDADE  
**SÃO FRANCISCO**

**ESCALA DE SUPORTE LABORAL (ESUL):  
CONSTRUÇÃO E ESTUDO DAS QUALIDADES  
PSICOMÉTRICAS**

ITATIBA

2010

**HUGO FERRARI CARDOSO**



**ESCALA DE SUPORTE LABORAL (ESUL):  
CONSTRUÇÃO E ESTUDO DAS QUALIDADES  
PSICOMÉTRICAS**

DISSERTAÇÃO APRESENTADA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
*STRICTO SENSU* DA UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO PARA  
OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE EM PSICOLOGIA.

ORIENTADOR: PROF. DR. MAKILIM NUNES BAPTISTA

ITATIBA

2010

65.013 C262e	Cardoso, Hugo Ferrari. Escala de suporte laboral (ESUL) : construção e estudo das qualidades psicométricas. / Hugo Ferrari Cardoso. – Itatiba, 2010. 81 p.  Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> em Psicologia da Universidade São Francisco. Orientação de: Makilim Nunes Baptista.  1. Avaliação psicológica. 2. Construção de instrumento psicológico. 3. Psicologia organizacional. 4. Suporte organizacional. I. Título. II. Baptista, Makilim Nunes.
-----------------	--

Ficha catalográfica elaborada pelas Bibliotecárias do Setor de  
Processamento Técnico da Universidade São Francisco.



UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*  
EM PSICOLOGIA

Hugo Ferrari Cardoso, defendeu a dissertação ‘**Escala de Suporte Laboral (ESUL): Construção e Estudo das Qualidades Psicométricas**’ aprovada pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Universidade São Francisco em 24 de fevereiro de 2010 pela Banca Examinadora constituída por:

Prof. Dr. Makilim Nunes Baptista  
Orientador e Presidente.

Prof. Dr. Fabián Javier Marin Rueda  
Examinador

Prof. Dr. José Roberto Montes Héloani  
Examinador

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me dado forças para enfrentar as adversidades que encontrei no caminho e ter me concedido saúde para a conclusão do projeto;

Não há palavras suficientes para agradecer minha família (pai, mãe, irmão) por tudo que fizeram e ainda fazem por mim, sempre me apoiando, me oferecendo apoio emocional, financeiro e informacional. O homem que sou hoje deve-se a educação que recebi de vocês. Minha família é maravilhosa, Hik, dedico esse trabalho a você, pois você me ensinou, e ainda está ensinando, o significado da palavra superação.

Agradeço à minha namorada que esteve sempre tão próxima de mim, me incentivando, confortando e compreendendo, ou aceitando, as limitações sociais que tive por decorrência do pouco tempo para divertimentos nessa trajetória de minha dissertação.

Agradecimento especial também a meus avós, que mesmo sem entender ao certo o significado de mestrado, sempre zelaram pelo meu bem estar, por meio de suas orações, sorrisos e abraços confortantes.

Quero deixar meu agradecimento também a dois professores de minha graduação, meus grandes amigos Thelma e Marcelo, que me incentivaram e me auxiliaram imensamente nessa jornada.

Ao Orientador, Professor, Mestre, Doutor e acima de tudo, Amigo Makilim, pelos valiosos ensinamentos que obtive, pela paciência, por sua forma de orientar, pelo seu caráter, por suas risadas e principalmente, por sua postura humana enquanto orientador. Mak, essa sua postura fez com que quase todos meus medos relacionados ao mestrado

fossem minimizados e hoje me sinto muito mais maduro para produzir artigos e pesquisar.

Muito obrigado mesmo.

Aos Professores Doutores que compuseram a banca examinadora, Fabian Javier Marín Rueda e José Roberto Montes Heloani, pelas grandes contribuições e apontamentos para a realização deste trabalho;

Aos Professores Doutores do Programa de Mestrado da Universidade São Francisco, pela convivência e aprendizado constante;

Aos amigos de Lucélia, de Piracicaba, de Bauru, e mais recentemente os de Itatiba. Não há como citar nomes, pois por onde passei em minha vida, sempre contei com apoio de amigos, dessa forma, poderia estar cometendo injustiças caso venha me esquecer de alguém. Obrigado por tudo.

## RESUMO

Cardoso, H. F. (2010). *Escala de Suporte Laboral (ESUL): Construção e Estudo das Qualidades Psicométricas*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia, Universidade São Francisco, Itatiba.

O conceito de suporte organizacional está relacionado às crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre o quanto a organização o valoriza e cuida de seu bem-estar, ou seja, com as formas interacionais entre o trabalhador e a organização empregadora; abarca crenças e expectativas do indivíduo acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu esforço no trabalho. Na interação entre trabalhador e organização há expectativas de reciprocidade, trocas e benefícios mútuos. Por parte da organização é esperado que o trabalhador apresente bom desempenho, comprometimento e lealdade, por outro lado, o trabalhador espera que haja a valorização de seus esforços no desenvolvimento das atividades de trabalho. A presente pesquisa teve como objetivos construir uma Escala Suporte Laboral (ESUL) e realizar estudos de evidência de validade de construto e confiabilidade da mesma. Para a coleta de dados foi aplicada a ESUL, de forma coletiva, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Participaram da pesquisa 312 estudantes universitários, distribuídos em quatro universidades particulares do interior do Estado de São Paulo, sendo que estes também trabalhavam. A faixa etária da amostra variou entre 18 e 53 anos, composta por maioria sujeitos do sexo feminino. Ainda com relação aos participantes, mais da metade da amostra trabalhava em organizações que eram prestadoras de serviços (52,9%). Grande parte (36,2%) trabalhava em pequenas empresas, seguidos de microempresas (26%). No processo de análise dos dados percebeu-se que o conjunto de itens construído era passível de fatorabilidade, pois apresentou índice de Kaiser-Meyer-Olkin ( $KMO=0,85$ ) considerado adequado para realização da análise fatorial. Os resultados alcançados pós análise fatorial permitiram evidenciar validade de construto da ESUL; dos 66 itens construídos inicialmente permaneceram 24, sendo esses aglutinados em quatro categorias com cargas fatoriais e confiabilidade satisfatórias. A ESUL em sua versão pós análise fatorial ficou configurada com os seguintes fatores: Benefícios ( $\alpha=0,84$ ), composto por seis itens; Interação Colaborador e Organização ( $\alpha=0,78$ ), composto por sete itens; Interações entre Colaboradores ( $\alpha=0,73$ ), composto por seis itens; Informação ( $\alpha=0,81$ ), composto por cinco itens. Discute-se a importância da construção de um instrumento psicológico que avalie o suporte organizacional, pois no Brasil não há nenhum reconhecido como tal pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), dessa forma, a consecução dos objetivos propostos nessa pesquisa abre possibilidade para a continuidade dos estudos utilizando a ESUL, visando obter resultados consistentes, e futuramente o envio para a avaliação do CFP.

Palavras-chave: avaliação psicológica; construção de instrumento psicológico; psicologia organizacional; suporte organizacional

## ABSTRACT

Cardoso, H. F. (2010). Labor Support Scale (ESUL): *Construction and Psychometric Study of Qualities*. Master Degree Dissertation, *Stricto Sensu* Post-Graduation Program in Psychology, São Francisco University, Itatiba.

The concept of organizational support is related to global beliefs developed by the employee on how much the organization values and cares for their welfare, that is, the ways interaction between the worker and employing organization; encompasses beliefs and expectations about the individual reward and recognition given by the organization to its effort at work. In the interaction between employee and organization is no expectation of reciprocity, exchange and mutual benefits. By organization is expected the worker to give good performance, commitment and loyalty, on the other hand, the worker looks forward to the recovery efforts in the development of work activities. This study aimed to build a Labor Support Scale (ESUL) and studies of evidence of construct validity and reliability of it. For the collection of data was applied to ESUL, collectively, by signing the consent form (ICF). The participants were 312 students, divided into four private universities in the state of Sao Paulo, and they also worked. The age of the samples ranged between 18 and 53 years, composed mainly female subjects. Even with respect to the participants, more than half the sample worked in organizations that were providing services (52.9%). Most (36,2%) worked in small businesses, followed by micro-enterprises (26%). In the process of data analysis it was noticed that the set of items was constructed capable of factors, it presented an Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=0,85) appropriate for implementation of factor analysis. The results obtained after factor analysis enabled us to construct validity of the ESUL; of the 66 items originally built 24 remained, and these clumped into four categories with loadings and reliability satisfactory. The ESUL in its' post factor analysis was configured with the following factors: Benefits ( $\alpha = 0.84$ ), composed of six items; Interaction Contributing Organization ( $\alpha = 0.78$ ), composed of seven items; Interactions between Employees ( $\alpha=0.73$ ), composed of six items; Information ( $\alpha=0.81$ ), composed of five items. It discusses the importance of building a psychological instrument to asses organizational support, because in Brazil there is no recognizes as such by Federal Council of psychologists (CFP), thus achieving the objectives proposed in this research open the possibility for continued studies using ESUL in order to obtain consistent results, and eventually sent to the assessment of CFP..

**Keywords:** psychological assessment, construction of a psychological instrument, organizational psychology, organizational support.



## SUMÁRIO

Lista de Tabelas.....	ix
Lista de Figuras.....	x
Capítulo I .....	1
Avaliação Psicológica.....	1
Capítulo II.....	16
A Psicologia no Trabalho e o Suporte Organizacional.....	16
Capítulo III .....	29
Pesquisas sobre Suporte Organizacional.....	29
Método.....	38
Participantes .....	38
Instrumentos .....	39
Escala de Suporte Laboral – ESUL.....	39
Procedimentos .....	41
Plano de Análise de Dados.....	41
Resultados.....	43
Discussão dos Resultados.....	50
Considerações Finais.....	61
Referências .....	64
Anexos.....	74

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Total de Variância Explicada.....	44
Tabela 2: Cargas Fatoriais dos Componentes Rotados (Promax) extraídos de Fatores do Eixo Principal e Comunalidades da ESUL.....	46
Tabela 3: Correlação entre as dimensões da ESUL.....	47
Tabela 4: Correlação Item-total por Fator.....	48

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Gráfico de Sedimentação dos <i>Eingevalues</i> .....	45
--	----

## **Capítulo 1**

### **Avaliação Psicológica**

Os psicólogos são cada vez mais requisitados pelas instituições, por outros profissionais e pela opinião pública para prestarem serviços em avaliação psicológica, porém essa é, muitas vezes alvo de críticas, até por seu histórico de rotulações de indivíduos. Dessa forma, cabe conceituar tal processo de avaliação, que de acordo com Weschler (1999), essa tem como objetivos obter informações a respeito de diferentes dimensões psicológicas do indivíduo ou grupo de indivíduos e, conseqüentemente, maior conhecimento dos mesmos, uma vez que estas informações podem auxiliar em processos de tomada de decisões bem como planejamento de intervenções. Parpinelli e Lunardelli (2006) acrescentam que trata-se de um processo de coleta de dados e interpretações de informações, que são obtidas por meio de métodos e instrumentos psicológicos.

Para Capitão, Scortegagna e Baptista (2005), no processo de avaliação psicológica, a aplicação de instrumentos psicológicos pode ser uma importante parte dentro o processo em sua totalidade. A respeito dos instrumentos psicológicos, de acordo com Cronbach (1996), Casullo (1999) e Anastasi e Urbina (2000), um teste psicológico é uma medida objetiva e padronizada de uma amostra de comportamento, cujo objetivo é comparar os comportamentos de sujeitos. É um procedimento sistemático para observar o comportamento e descrevê-lo.

Pasquali (2001) define teste psicológico como o conjunto de tarefas predefinidas nas quais o sujeito precisa realizar em situação sistematizada, na qual seus comportamentos serão observados, descritos e avaliados. Porém cabe ressaltar que o profissional que utiliza

os testes psicológicos necessita de um conhecimento amplo dos instrumentos que propõe a utilizar. Isso se refere a compreender seus variados elementos e como eles se relacionam entre si: validade, precisão, existência de normas específicas e gerais para a população, existência de informações necessárias para aplicação, correção e interpretação dos resultados.

Com relação às críticas no uso de testes psicológicos, Parpinelli e Lunardelli (2006) afirmam que o problema pode não se encontrar neles, mas sim no aplicador, na forma como ele os utiliza e interpreta. Como ressalta Cruz (2007), grande parte dos conhecimentos obtidos pelos profissionais que trabalham com avaliação psicológica não são disseminados à comunidade de profissionais, levando ao uso de técnicas desatualizadas, além do que, os profissionais não se mostram críticos com relação aos resultados obtidos no processo de testagem psicológica, encarando dessa forma o resultado do instrumento aplicado muitas vezes como verdade única.

Ainda de acordo com Cruz (2007) os testes psicológicos exercem a função de conhecimento de fenômenos psicológicos dentro de um processo de avaliação. A aplicação de instrumentos é de grande auxílio por proporcionar a inferência de algumas constatações, porém não deve ser tomada como verdade absoluta, mas sim como indicadores os quais os psicólogos possam investigar com maior afinco.

Para que se possa compreender melhor esta concepção da avaliação psicológica, torna-se adequada uma revisão histórica acerca da temática, tanto no que se refere ao contexto internacional, assim como no contexto nacional. Anastasi e Urbina (2000) sugerem que para compreender as limitações e os avanços da testagem na contemporaneidade a revisão dos antecedentes históricos não precisa retornar para além do

século XIX, época de interesse pela classificação e pelo treinamento das pessoas mentalmente retardadas e do surgimento dos primeiros laboratórios experimentais em psicologia.

A respeito disso, na França, destacam-se os trabalhos de Equirol, Seguin e Binet, que se preocupavam com o cuidado adequado das pessoas que apresentavam problemas mentais e com o estabelecimento de critérios uniformes para identificar, classificar e oferecer treinamentos a esses casos. Já nos Estados Unidos, Inglaterra e Alemanha, a ênfase foi dada ao uso do modelo experimental. Os psicólogos experimentais preocuparam-se com a padronização das situações de testagem para as possíveis generalizações do comportamento dos indivíduos, desconsiderando as diferenças individuais, aceitando-as apenas como erros de medida (Anastasi & Urbina, 2000).

O biólogo inglês, Francis Galton, foi considerado o principal responsável pelo movimento de testagem. Galton acreditava que as operações intelectuais poderiam ser avaliadas por meio de medidas sensoriais. Além disso, foi o pioneiro no uso de escalas de avaliação, questionários, técnicas de associação e, também, um dos primeiros a expressar preocupação com a padronização dos testes (Arias, 1996). As idéias de Galton serviram de influência para o psicólogo americano James Mckeen Cattell, que por sua vez, também foi considerado um expoente no desenvolvimento da testagem psicológica. No ano de 1890, Cattell publicou um artigo, no qual tratou de descrever uma série de testes que estavam sendo aplicados anualmente a estudantes universitários com a finalidade de avaliar o nível intelectual (Cattell, 1890).

No ano de 1895, Binet e Simon, pesquisadores franceses, apontaram críticas à maioria dos testes até então existentes, ressaltando que os mesmos eram medidas

excessivamente sensoriais, e mesmo que permitissem exatidão não mantinham relações importantes com funções intelectuais. Dedicaram-se durante anos em pesquisas sobre a maneira de medir a inteligência, e no ano de 1905 elaboraram a Escala Binet-Simon, com o objetivo de avaliar o nível de inteligência em crianças e adultos. Nos Estados Unidos, em 1913, Terman introduziu o conceito idade mental; e em 1916, com seus colaboradores, na Universidade de Stanford, criou o Stanford-Binet (Hogan, 2006).

Na década de 1900, na Inglaterra, Spearman destacou-se por meio de suas teorizações fornecendo fundamentos para a chamada Teoria da Psicometria Clássica. De acordo com Pasquali (1999) a década de 1900 pode ser considerada a era de Spearman devido suas contribuições por meio de suas obras *The proof and measurement of association between two things* e *General intelligence objectively determined and measured*, ambas de 1904; *Demonstration of formulae for true measurement of correlations*, de 1907 e *Correlations of sums and differences*, publicado em 1913.

Entre as décadas de 1910 e 1930, ocorreu a era dos testes de inteligência, sobretudo devido ao impacto da Primeira Guerra Mundial em 1914, que ocasionou a necessidade de um processo de seleção de soldados para o exército. Nessa época, cabe destacar o empenho de dois psicólogos, Roberto M. Yerkes e Arthur S. Otis, que construíram os primeiros testes de inteligência de aplicação coletiva, Army Alpha e Army Beta, que posteriormente, foram liberados para uso civil (Pasquali, 2001).

Ao mesmo tempo em que os testes tiveram maior reconhecimento no cenário mundial, devido a esse processo de abertura para uso civil ocorreu a utilização indiscriminada dos mesmos o que dificultou a credibilidade e o desenvolvimento adequado da testagem psicológica. Gradualmente os psicólogos reconheceram que os testes de

inteligência utilizados eram limitados, pois avaliavam certos aspectos da inteligência e também eram muito dependentes da cultura na qual eram criados. Como resultado, passou-se a investir na construção de testes de aptidões múltiplas a partir do método da análise fatorial, sendo que Spearman foi um dos pioneiros desse método estatístico. Destarte, Thurstone, nos EUA, também pode ser considerado um dos principais impulsionadores desse campo com o desenvolvimento de sua bateria *Primary Mental Abilities* usando o método da análise fatorial (Anastasi & Urbina, 2000).

Especificamente com relação à análise fatorial, pode ser considerada um método complexo e sofisticado para o estudo de variáveis múltiplas (Marx & Hillix, 1973). Como salientam Hair, Tatham, Anderson e Black (1998), por meio da análise fatorial é permitido identificar dimensões separadamente e assim verificar o grau em que cada variável é explicada por cada dimensão. Em termos técnicos, Sisto, Santos e Noronha (2006) esclarecem que a análise fatorial é um modelo matemático utilizado com o intuito de avaliar as correlações para a obtenção de fatores comuns.

O período entre as décadas de 1940 e 1980 foi chamado de a era da sistematização. Foi caracterizado pela preocupação dos pesquisadores em organizarem os trabalhos realizados com testes psicológicos, sendo dividido em duas tendências opostas: estudos de síntese e estudos de crítica. Os estudos de síntese buscaram sistematizar os conhecimentos sobre psicometria, teoria clássica dos testes, teoria sobre medida escalar, análise fatorial, medida da personalidade e teoria da inteligência. Já os estudos de crítica se deram devido à ocorrência de problemas apresentados nas escalas de medida vigentes até então e com a Teoria Clássica dos Testes (TCT). Como exemplo de estudo de crítica, o trabalho de Lord e de Novick intitulado *Statistical Theory of Mental Tests Scores*, lançou críticas à teoria



clássica dos testes e proporcionou novos estudos que levaram a constituição de uma teoria alternativa, a teoria do traço latente. Essa teoria foi intitulada Teoria de Resposta ao Item (TRI), que é atualmente considerada a teoria moderna da Psicometria, sendo publicada em 1960 por Rasch (Pasquali, 2001).

A partir da década de 1980 até os primórdios desse século, a teoria do traço latente foi a que sustentou cientificamente a chamada era da psicometria moderna, mas, embora represente um avanço no campo da psicometria, ainda não responde a todos os problemas para tornar-se um modelo definitivo (Pasquali, 2001). Esse percurso histórico permite compreender os avanços e os problemas enfrentados no campo da avaliação psicológica, bem como as possíveis influências que a mesma exerceu no desenvolvimento da testagem psicológica no Brasil. Como ressaltam Alchieri e Cruz (2007) a avaliação psicológica no Brasil, assim como em toda América Latina, teve sua história bastante semelhante à ocorrida na Europa, bem como nos Estados Unidos. Os mesmos autores contextualizam a história da avaliação psicológica no Brasil, dividindo-a em cinco importantes períodos.

O primeiro período ocorre entre 1836 a 1930, em que os avanços iniciais da avaliação psicológica estiveram relacionados à área médica. Os primeiros estudos de psicologia surgem nas faculdades de medicina do Rio de Janeiro e Bahia. Nesse período houve a instalação do primeiro laboratório de psicologia no Brasil, Laboratório de Psicologia Aplicada à Educação, localizado no Rio de Janeiro e o surgimento de centros de pesquisa psicobiológica, que representaram também um importante marco para o desenvolvimento dos instrumentos psicológicos; publicação do primeiro livro brasileiro sobre testes psicológicos, “Tests”, em 1924, escrito por José Joaquim Medeiros e Albuquerque; e primeiras adaptações de instrumentos psicológicos para o Brasil (Andriola,

1996). De acordo com Alchieri e Cruz (2007), na Faculdade de Medicina da Bahia, entre 1840 e 1900, foram defendidas 42 teses com temáticas relacionadas à psicologia.

O segundo período ocorre entre 1930 e 1962, época do surgimento das universidades, em que a psicologia inicia um movimento mais organizado tanto no ensino quanto na pesquisa e profissão. Esse período foi considerado a “fase de ouro” de construção de instrumentos de medidas. Associado à crescente construção de instrumentos houve também maior necessidade de desenvolvimento de pesquisas. Os estudos ultrapassaram o âmbito acadêmico, e passaram a ser desenvolvidos em instituições voltadas para o trabalho, como no Instituto de Seleção e Orientação Profissional (ISOP), nos Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), dentre outros (Pasquali & Alchieri, 2001).

O terceiro período ocorre entre 1962 e 1970, sendo marcado pela regulamentação do curso de formação de psicólogo, ficando a avaliação psicológica como função privativa desses profissionais. Como consequência houve significativa expansão de cursos de psicologia no país, porém a quantidade de docentes, principalmente na área de avaliação psicológica, não era suficiente ou adequada para a transmissão de conhecimentos relativos à área. Assim, durante esse período, ocorre o desinteresse pela aprendizagem da medida psicológica; descrédito e banalização no uso dos instrumentos psicométricos; instrumentos desatualizados sendo comercializados com ausência de padronização nacional e sem fundamentação científica. Sob essas fortes críticas o uso dos testes psicológicos foi em muito minimizado pelos profissionais (Alchieri & Cruz, 2007).

O quarto período ocorre entre 1970 e 1990 e destaca-se pela introdução dos programas de pós-graduação em psicologia nas universidades, que proporcionaram o

aprimoramento do ensino, qualificação dos professores e o desenvolvimento da pesquisa em psicologia, principalmente em avaliação psicológica. Outro ponto a ser destacado foi a criação do Conselho Federal (CFP) e dos Conselhos Regionais de Psicologia (CRP), que repercutiu positivamente no exercício profissional do psicólogo, uma vez que buscou disciplinar e impulsionar o trabalho dos profissionais (Alchieri & Cruz, 2007). Cabe ressaltar o importante papel da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no processo de avaliação da qualidade do ensino em pós graduação *Stricto Sensu* (mestrado e doutorado), assim como a divulgação da produção científica nas áreas e conseqüentemente, o avanço nos estudos em avaliação psicológica (CAPES, 2009).

Por fim, no quinto período, que compreende de 1990 até os dias atuais, Alchieri e Cruz (2007) ressaltam que os pesquisadores ficaram interessados na produção de instrumentos confiáveis e a retomada da pesquisa no campo da avaliação psicológica. O aprimoramento do ensino da avaliação psicológica também foi notório em praticamente todos os encontros no país sobre testes psicológicos. De acordo com Gouveia, Silva, Andrade, Filho e Costa (2002), nesse período surgiram os primeiros laboratórios de avaliação psicológica vinculados aos cursos de pós-graduação, que foram um dos responsáveis pelo aumento das produções científicas na área. Para Andriola (1996) essa fase pode ser considerada como um momento de maturidade, cuja principal característica é a reação dos psicólogos às críticas realizadas e conseqüentemente o aumento considerável dos estudos na área.

Para Noronha e Alchieri (2004) a avaliação psicológica no Brasil atualmente é muito diferente da observada nas visões críticas das décadas de setenta e oitenta, pois nos dias atuais o país possui uma das maiores produções no contexto da América Latina. Por

outro lado, Pasquali (2001); Joly, Martins, Souza e Cozza (2004) esclarecem que apesar da produção em avaliação psicológica ser expressiva, mesmo assim, a pesquisa na área é ainda incipiente, bem como, há carência de profissionais qualificados no contexto do ensino da avaliação psicológica. Apesar de serem afirmações de certa forma contraditórias, atualmente percebe-se que os pesquisadores brasileiros tem demonstrado interesses pelos estudos em avaliação psicológica bem como a busca por atualizações dos conhecimentos acerca da temática no que se refere ao ensino. Comprovação disso é o aumento de cursos de pós graduações em Psicologia assim como a considerável expansão de pesquisas utilizando de instrumentos psicológicos construídos, validados ou adaptados para o contexto nacional.

No ano de 2003, o CFP, no intuito de sistematizar um banco de dados com as avaliações dos testes psicológicos, criou o Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos (SATEPSI). Esse banco de dados pode ser acessado via internet, sendo que há disponibilidade de informações referentes aos testes psicológicos que foram aprovados para utilização no contexto brasileiro, editais, legislações, bem como lista de testes encaminhados para verificação e testes com pareceres desfavoráveis (SATEPSI, 2009).

O SATEPSI também possui um sistema em que pesquisadores têm a possibilidade de cadastramento de seus instrumentos para avaliação do CFP. Os testes enviados são avaliados por uma comissão de especialistas, sendo submetido no mínimo a duas avaliações técnicas (a primeira por um parecerista *ad hoc* e a segunda pela Comissão Consultiva em Avaliação Psicológica), havendo divergências de pareceres, outro parecerista realiza avaliação do teste psicológico (CFP, 2003; SATEPSI, 2004). Nesse mesmo sentido, a construção de novos instrumentos de avaliação psicológica constitui-se em objeto de interesse pela Psicologia nos últimos anos, principalmente pela desatualização e falta de

referências sobre os parâmetros técnicos nos instrumentos no passado. Pasquali (1999) destaca que os pesquisadores brasileiros se contentam em elaborar estudos sumários sobre instrumentos estrangeiros sem a preocupação com a aferição da qualidade deles. É interessante notar no entanto, que essa realidade vem se modificando com o panorama atual (SATEPSI, 2009).

A respeito das características mínimas para configuração de um instrumento psicológico o SATEPSI (2004) estabelece, que pela Resolução do CFP nº 002/2003, são considerados instrumentos psicológicos com parecer favorável para utilização profissional aqueles que apresentarem como características um manual detalhado da fundamentação teórica do construto a ser avaliado, possuir estudos de evidências de validade e precisão com amostras brasileiras, apresentar sistema de correção e interpretação dos escores, bem como as condições nas quais o teste deve ser aplicado. Lembrando que de acordo com o SATEPSI o fato de um teste não ser aprovado para utilização profissional não denota que esse não possa ser utilizado para realização de pesquisas. A avaliação de um teste é realizada por pareceristas *ad hoc* do CFP, que verificam quanto aos requisitos exigidos para configuração de um instrumento psicológico.

Nesse mesmo sentido, Adánez (1999) atenta para a questão da construção de um instrumento, pois de acordo com o autor, para que os testes psicológicos sejam reconhecidos como instrumentos científicos e com segurança quanto a sua utilização devem ser seguidos alguns passos específicos, sendo eles: definição dos objetivos, especificação do contexto, eleição de um modelo matemático, definição do domínio, construção dos itens e das instruções, revisão da primeira versão do teste por peritos, estudo-piloto, seleção de amostras e administração do teste inicial, análise e seleção empírica dos itens, avaliação da

confiabilidade e da validade do teste, elaboração de normas e redação do manual para uso. No que se refere à presente pesquisa, serão abordados a construção de itens de uma escala para avaliação do suporte no contexto do trabalho, bem como se buscará evidência de validade de construto, por meio de análise fatorial preliminar. Assim sendo, serão abordados os tópicos que fazem parte do estudo já que o mesmo não contemplará todos os requisitos para a construção de um instrumento psicológico.

A primeira etapa da construção de um instrumento de avaliação psicológica é a definição dos objetivos do teste a ser construído, podendo ser classificados em três categorias: preditiva e diagnóstica; medição de um traço psicológico e a avaliação de rendimento. O propósito preditivo e diagnóstico fornece a indicação do que se pode esperar em termos de comportamentos que o sujeito venha desenvolver no futuro, e do que se pode inferir a respeito do comportamento atual do sujeito. A medida de um traço psicológico está associada à obtenção de um referencial teórico sólido acerca do atributo a ser representado e investigado. Já a avaliação do rendimento consiste na mensuração dos conhecimentos e habilidades adquiridas durante um período de aprendizagem (Adánez, 1999).

A próxima etapa na construção do instrumento corresponde à especificação do contexto no qual o teste será desenvolvido. Descrever com detalhes as características da população à qual se destina o teste, pois, é por meio da descrição da população que oferecerá indícios para o tipo de itens que deverão ser construídos, bem como tempo e as condições de aplicação do teste. Após a decisão desses passos, o procedimento seguinte é a conceituação detalhada do construto a ser investigado a partir da literatura pertinente, dos peritos da área, bem como a própria experiência do pesquisador (Adánez, 1999). Construto,

de acordo com Marx e Hillix (1973) pode ser entendido como um conceito que representa relações entre objetos e/ou eventos.

O procedimento a seguir é a construção dos itens do teste. A operacionalização do construto assim ocorre por meio dos itens construídos. Porém se faz necessário a análise desses itens, podendo ser realizada por dois modelos: teórica e empírica. A análise teórica dos itens do teste é feita por meio de juízes, que devem ser peritos na área do construto, ou então, pode ser realizada por meio da análise semântica, que consiste na aplicação-piloto em uma pequena amostra da população-alvo com o objetivo de verificar se todos os itens são compreensíveis e se a forma de responder a eles está bem esclarecida. Já a análise empírica dos itens corresponde à efetuação da análise da dificuldade e da discriminação dos itens, a partir dos dados coletados em uma amostra de sujeitos representativa da população para a qual o teste está sendo desenvolvido. Entretanto, no processo de construção de um instrumento bem elaborado é interessante que se utilize dos dois métodos, teórico e empírico (Pasquali, 1999).

A próxima etapa faz referência às análises estatísticas para os estudos de validade, precisão e estabelecimento de normas para a interpretação dos resultados (Erthal, 1996). O estudo de validade de um teste constitui etapa fundamental, uma vez que permite atestar o grau de representatividade do domínio teórico. Para Cronbach (1996), a validade corresponde ao conjunto de evidências favoráveis às interpretações propostas para os escores do teste, obtidas em pesquisas destinadas a testar os pressupostos de tais interpretações. Como afirma Urbina (2007), a validade de um teste psicológico necessita ser estabelecida com referência ao uso específico para o qual o teste está sendo considerado, assim, faz inferências sobre o grau em que uma pessoa possui uma

determinada característica, que por suposição possa aparecer no instrumento por meio da definição de conceito. Nessa mesma direção, há basicamente três tipos de validades: validade de construto ou conceito; validade de conteúdo e validade de critério, sendo que esta última pode ser estabelecida a partir de dois métodos diferentes, preditivo e concorrente.

A validade de construto ou de conceito é considerada como a etapa primordial de validade de um instrumento psicométrico, pois possibilita a verificação empírica da legitimidade da representação comportamental dos traços latentes. Como ressalta Cronbach (1996), por meio desse procedimento é possível verificar se as pessoas com determinadas características comportam-se conforme a teoria supõe que elas se comportariam, e quais itens são mais pertinentes ao construto.

O procedimento de evidência de validade de conteúdo ou de face corresponde à verificação, por meio da análise dos itens construídos, dos domínios do construto que pretende-se medir. Assim, o universo de comportamento a ser testado precisa ser analisado sistematicamente para assegurar que todos os aspectos importantes estejam incluídos nos itens do teste e nas proporções corretas. A evidência de validade de conteúdo pode ser realizada por intermédio de duas perspectivas, sendo essas, a análise consensual entre especialistas na área do construto e também pode ser encontrada por achados empíricos pela aplicação dos itens em uma amostra de interesse (Urbina, 2007).

A validade de critério indica a efetividade de um teste para predizer ou diagnosticar o desempenho de um sujeito em atividades específicas, podendo ser estabelecidas por meio de dois métodos, preditiva e concorrente. A validade preditiva consiste no que se pode esperar em termos de habilidade ou comportamentos que o sujeito venha a desenvolver no



futuro. Já a validade concorrente diz respeito à correlação entre o resultado do teste e o critério, concomitantemente (Anastasi & Urbina, 2000).

O procedimento de precisão remete a questão da fidedignidade ou confiabilidade de um teste estando relacionado ao grau de confiança nos escores no processo de mensuração. Nessa mesma direção, entende-se que o escore de um instrumento fidedigno pode ser replicado pelo menos dentro de uma certa margem de erro. A verificação da confiabilidade de um teste pode ser realizadas por alguns métodos, sendo os mais utilizados, a fidedignidade teste-reteste, interavaliadores, de forma alternada e de consistência interna (Hogan, 2006).

O método de fidedignidade teste-reteste é obtido aplicando-se o mesmo instrumento em uma mesma amostra, porém em duas ocasiões diferentes, separadas por um determinado período de tempo, em que a correlação entre os dois momentos aplicados indicará o índice de precisão do instrumento. Já a fidedignidade interavaliadores se refere à correlação entre os escores atribuídos por dois ou mais avaliadores. O método de fidedignidade de forma alternada requer que o instrumento possua mais de uma forma, porém devem ser iguais ou bastante semelhantes no que se refere ao conteúdo das questões, quantidade de tempo e demais fatores do teste. Cada indivíduo da amostra responde a todas as formas que o mesmo apresenta (por exemplo, Forma A, Forma B, Forma C), sendo a confiabilidade avaliada pela correlação entre os escores obtidos nessas formas. Por fim, a fidedignidade de consistência interna, método mais utilizado nos estudos de confiabilidade, também relacionado à correlação dos escores, e apresenta três métodos mais comumente utilizados, fidedignidade das duas metades, as fórmulas de Kuder-Richardson e o coeficiente alfa ( $\alpha$ ). Especificamente sobre esse último método, que foi utilizado no

presente estudo, remete à análise das intercorrelações dos itens de um teste, gerando um número alfa que está relacionado à confiabilidade do instrumento (Hogan, 2006).

As pesquisas em avaliação psicológica, como foram elucidadas anteriormente, vem aumentando no contexto brasileiro, seja por meio de construções de instrumentos psicológicos ou desenvolvimento de pesquisas. Percebe-se que não há no SATEPSI instrumentos que avaliam o suporte organizacional. Nesse sentido, a construção de instrumentos psicológicos voltados para esta área representaria um avanço nas pesquisas brasileiras no âmbito organizacional. Porém, anteriormente, vale a pena salientar um capítulo acerca da Psicologia Organizacional para se compreender a importância de se estudar o construto suporte laboral.

## Capítulo 2

### A Psicologia no Trabalho e o Suporte Organizacional

A Psicologia Organizacional, segundo Spector (2002), pode ser definida como a aplicação e desenvolvimento de princípios científico no ambiente de trabalho, podendo ser dividida em duas áreas, a industrial e organizacional. Cabe destacar que a ocorrências dessas áreas se deu em momentos históricos distintos, sendo área industrial mais antiga que a organizacional e estando relacionada à eficácia organizacional, atentando para recursos humanos, seleção, treinamento e avaliação de desempenho dos trabalhadores. Por sua vez, a organizacional, além das questões abordadas na área industrial, preocupou-se também em compreender o comportamento individual dos trabalhadores e as possíveis afetações desses em seu ambiente laboral, bem como visou proporcionar aumento de bem-estar no contexto do trabalho.

De acordo com Morello Filho (2008), a inserção da psicologia na esfera laboral existe desde o início do campo da Psicologia, em que psicólogos experimentais se interessaram em aplicar os conhecimentos com o intuito de resolver problemas nas organizações. O autor ainda acrescenta, que os trabalhos iniciais estiveram focados em questões de desempenho e eficácia organizacional, sendo destacados os nomes dos psicólogos experimentais e professores universitários Walter Dill Scott e Hugo Münsterberg. Como principal contribuição, Scott, no ano de 1903, escreveu o livro *“The Theory of Advertising”*. Já Münsterberg, que esteve particularmente interessado na seleção de funcionários e no uso de novos testes psicológicos, escreveu no ano de 1913, o primeiro

compêndio sobre psicologia organizacional, intitulado “*Psychology and Industrial Efficiency*”.

Historicamente, o enaltecimento do recrutamento e seleção da área organizacional ocorreu nos Estados Unidos após a Primeira Guerra Mundial, uma vez que havia necessidade de se encontrar pessoas que se adequassem para execução de funções que competiam às forças armadas. Em 1917, um grupo de psicólogos liderados por Robert Yerkes é chamado para atender a esta necessidade. O trabalho desse grupo consistiu em selecionar novos soldados e inseri-los em funções de forma que houvesse adequação. Para atender às exigências o grupo de Yerkes criou testes que avaliavam diversas aptidões e variados graus de inteligência, sendo que os trabalhos mais conhecidos foram o desenvolvimento dos testes Army Alpha e Army Beta que avaliavam habilidade mental (Sampaio 1998).

Com o término da Primeira Guerra Mundial o material criado pelos psicólogos, bem como o êxito nos processos de recrutamento e seleção de pessoas se mostrou interessante para as organizações, sendo porta de entrada da psicologia nesse meio. Como acrescenta Schein (1982), após a guerra as organizações possibilitaram aos psicólogos um ambiente de atuação em que puderam testar suas idéias por meio de pesquisas empíricas e de forma cada vez mais sistematizada. Segundo Sampaio (1998) por meio dos conhecimentos obtidos no período da guerra e conseqüentemente com crescimento dos processos de recrutamento e seleção nas organizações pós guerra, cabe destacar a *Psychology Corporation*, organização americana que desenvolvia e distribuía testes psicológicos, bem como realizava serviços de consultorias nas organizações.

No período entre as duas guerras mundiais, com o aumento do interesse das organizações no trabalho dos psicólogos, principalmente focados na produtividade, os psicólogos organizacionais começaram a formar empresas de consultoria que prestavam serviços às organizações (Morello Filho, 2008). Já no período da Segunda Guerra Mundial, novas técnicas foram desenvolvidas no campo organizacional, tais como, colocação de pessoal, treinamento, classificação de pessoal e avaliação de desempenho.

Como afirma Sampaio (1998), houve nos Estados Unidos após o término da Segunda Guerra Mundial, a inserção de técnicas como o psicodrama e a sociometria de Moreno, além da teoria de dinâmica de grupos de Lewin, que foram aplicados no contexto do trabalho. As novas técnicas foram aplicadas nas organizações e as temáticas que já vinham sendo desenvolvidas até então (seleção, classificação de pessoal, avaliação de desempenho, condições de trabalho, treinamento e liderança), ganharam ainda mais destaque.

Na década de 1960, a Lei dos Direitos Civis foi aprovada nos Estados Unidos, e a partir de então, a discriminação contra a minoria tornou-se ilegal. A partir dessa nova condição, os psicólogos organizacionais foram acionados no sentido de criar procedimentos que pudessem eliminar a discriminação no ambiente laboral. Atualmente os psicólogos organizacionais desenvolvem estudos visando a produtividade, porém a análise do ambiente de trabalho também é levada em consideração (Morello Filho, 2008). De acordo com Seligman (2004) os indivíduos que são felizes no trabalho produzem mais. O retorno financeiro bem como possibilidades de promoções são de grande auxílio no cotidiano dos trabalhadores, porém um ambiente de trabalho que proporcione bem-estar subjetivo tende a proporcionar o desempenho mais eficaz na execução de suas funções.

Conforme ressalta Morello Filho (2008) são diversas as linhas de abordagens que podem ser aplicadas nas organizações, porém nos dias atuais muitos estudos estão focados em possíveis variáveis humanas que podem interferir na produção organizacional, dentre elas pode-se destacar, a identificação organizacional, liderança, estresse e suporte organizacional. No que diz respeito ao suporte organizacional, esse pode ser entendido a grosso modo, como a percepção dos trabalhadores acerca do suporte ofertado pela organização (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986). A quantidade de estudos sobre o suporte no contexto laboral, ou suporte organizacional, vem crescendo nos últimos anos, dessa forma torna-se importante discorrer sobre este construto.

O conceito de suporte organizacional foi definido por Eisenberger et al. (1986), como sendo relacionado às crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre o quanto a organização o valoriza e cuida de seu bem-estar, ou seja, está relacionado com as formas interacionais entre o trabalhador e a organização empregadora; abarca crenças e expectativas do indivíduo acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu esforço no trabalho. Esse conceito será adotado na confecção dos itens da escala em construção, para tanto é importante antes destacar as teorias que norteiam tal concepção, a saber, teoria da troca social e a norma da reciprocidade.

A teoria de troca social está assentada no senso de confiança mútua, relacionada a sentimentos de obrigação pessoal, gratidão e confiança entre os indivíduos envolvidos. A norma de reciprocidade está relacionada à retribuição de um favor recebido. Trata-se de relações sociais regidas por um princípio moral, aceito universalmente, não padronizado e fundamentado em duas exigências sociais básicas, as quais, deve-se ajudar quem nos ajuda, e não se deve prejudicar quem nos beneficia (Gouldner, 1960). Fazendo referência ao

contexto organizacional, Siqueira (2005) destaca que a percepção de reciprocidade está relacionada ao conjunto de crenças acerca do estilo retributivo adotado pela organização perante as contribuições ofertadas por seus empregados.

Na interação entre trabalhador e organização geralmente há expectativas de reciprocidade. Por um lado é esperado o cumprimento das obrigações legais, morais e financeiras com por parte da organização para com seu membro, por outro lado, a organização espera que o trabalhador apresente bom desempenho, se mostre leal e comprometido com o ambiente laboral. Essa interação trabalhador e organização remete a expectativas de trocas e benefícios mútuos (Eisenberger et al., 1986).

De acordo com Siqueira e Gomide Jr (2008), o suporte social no trabalho é decorrente das pesquisas na área do suporte social, principalmente focadas no âmbito da saúde, iniciados a partir da década de 70 do século XX. É importante destacar alguns parágrafos sobre o conceito do suporte social, bem como seu histórico, uma vez que este detém relação com o construto do suporte organizacional.

O construto suporte social surgiu de modo proeminente na literatura em psicologia e em áreas correlatas a partir de 1970. Nesse período havia dificuldades para se definir, e conseqüentemente para se avaliar, o suporte social. O precursor dos estudos acerca da temática foi Cobb, que em 1976 definiu o suporte social como informação que pertence a três classes, ou seja, informação que conduz o sujeito a acreditar que ele é amado e que as pessoas se preocupam com ele; informação que leva o indivíduo a acreditar que é apreciado e tem valor; e informação que conduza o sujeito a acreditar que pertence a uma rede de comunicação e obrigações mútuas (Cobb, 1976). Esse autor buscou compreender como a inexistência ou precariedade do suporte social poderia aumentar a vulnerabilidade a

doenças, e como o suporte social protegeria os indivíduos de danos à saúde física e mental decorrentes de situações de estresse.

Para Kaplan, Cassel e Gore (1977) o suporte social está relacionado ao grau em que as necessidades sociais de uma pessoa são satisfeitas por meio de sua interação com os outros. Na década de 1980, Thoits ressaltou que o suporte social poderia articular não só crenças sobre acessibilidade a recursos afetivos (ser amado, cuidado, apreciado e valorizado) e crenças sobre pertencimento a redes sociais, mas também crenças de que nestas estariam disponibilizados recursos tangíveis e práticos (instrumental) (Thoits, 1982). Para Sarason, Levine, Basham e Sarason (1983), o suporte social é definido como a existência ou disponibilidade de pessoas em quem se pode confiar, pessoas que mostram que se preocupam com o indivíduo, valorizam, o demonstram apreço. O suporte social disponível tem importante papel na redução do mal estar e estresse, além de poder inibir o desenvolvimento de doenças, e quando o indivíduo está enfermo, tem um papel positivo na recuperação da doença.

Na visão de Rodriguez e Cohen (1998) e Seeman (1998), existem diferentes tipos de apoio que alguém pode receber da rede social, sendo três os mais amplamente estudados, suporte emocional; suporte instrumental; e suporte informacional. O suporte emocional refere-se a dar conselhos, ouvir os problemas dos outros, mostrar-se empático e confiável, ou seja, ajudas que as pessoas fazem ou dizem para alguém e que são percebidas como expressão de carinho, cuidados e preocupação. O suporte instrumental é relacionado com ajudas práticas que outros podem prover a alguém, por exemplo, cuidados com crianças e empréstimos financeiros. Este tipo de suporte pode ser ofertado não somente por pessoas, mas também por instituições (igrejas e organizações, por exemplo). O suporte



informacional está relacionado a receber de outras pessoas noções indispensáveis para que o indivíduo possa guiar e orientar suas ações ao dar solução a um problema ou no momento de tomar uma decisão.

Como visto, o suporte social é um construto multidimensional que se destacou pelos estudos na área da saúde, como fator social de proteção, promoção da saúde e do bem-estar. Já os estudos acerca do suporte social nas organizações tiveram foco na capacidade deste explicar e prever indicadores que interessam às mesmas, tais como comprometimento organizacional, satisfação no trabalho, desempenho e produtividade (Siqueira & Gomide Jr., 2008).

Na década de 1980 ocorreu um incremento à aplicação das teorias de troca social e reciprocidade no âmbito organizacional. Eisenberger et al. (1986), ressaltaram que a consecução dessas teorias ocorre mediante o desenvolvimento, por parte dos empregados, de crenças globais sobre a extensão dos valores organizacionais e as contribuições da organização para com o cuidado e bem-estar dos empregados. Essa teoria foi denominada Teoria de Percepção do Suporte Organizacional (PSO). Cabe destacar, portanto, que a literatura não faz diferenciação entre suporte social no trabalho e suporte organizacional.

O suporte organizacional está relacionado segundo, Eisenberger et al. (1986), às percepções do trabalhador acerca da qualidade do tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço que despense no trabalho. A percepção do suporte organizacional pode produzir aos empregados, crenças globais acerca do quanto à organização empregadora cuida do bem-estar e valoriza suas contribuições (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997). O conjunto dessas crenças foi denominado de Percepção de Suporte Organizacional

(PSO), sendo esta percepção influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das expressões de elogio e aprovação, assim como pelos aspectos ligados ao pagamento, à categoria do trabalho, ao enriquecimento do trabalho e à influência sobre as políticas da organização (Eisenberger et al., 1986). Ao abordar o suporte organizacional, pelo fato desse construto estar relacionado à percepção de bem-estar, satisfação e apoio ofertado, torna-se importante destacar o movimento de inserção da Psicologia Positiva no contexto organizacional.

De acordo com Sheldon e King (2001) na Psicologia Positiva as investigações centram-se nas emoções percebidas como benéficas aos indivíduos, bem como suas motivações e potencialidades. Para Yunes (2003) esse movimento psicológico rompe com a tradição de investigação de elementos negativos na medida em que focaliza como interesses de estudos as qualidades humanas. Nessa mesma direção, Calvetti, Muller e Nunes (2007), ressaltam que de acordo com os pressupostos da Psicologia Positiva os psicólogos não devem se atentarem somente aos estudos dos aspectos negativos dos indivíduos, mas sim que interesse semelhante deve ser destinado à compreensão das esferas positivas.

Diversas variáveis concebidas como amortecedoras vem sido estudadas pela psicologia atualmente, dentre essas, auto-eficácia, *locus* de controle, otimismo, bem-estar subjetivo, esperança e suporte social (Pais-Ribeiro, 2006; Miguel Neto & Marujo, 2007). É sabido que emoções positivas dentro de um determinado contexto o transforma em mais favorável no que se refere às relações sociais (Fredrickson, 2001; Passareli & Silva, 2007), sendo assim, como ressaltam Marujo, Miguel Neto, Caetano e Rivero, (2007), organizações que adotam tais procedimentos tendem a priorizar não somente a produtividade e sucesso financeiro, mas também, optam por valorizar seus potenciais humanos.

No que tange as relações de trabalho, Seligman (2004) afirma que emoções positivas nesse contexto emerge a percepção de que os dois lados sairiam ganhando (trabalhadores e organização), caso contrário, emoções negativas tais como raiva, ansiedade e tristeza, evoluem para situações de jogos de poder em que há a percepção de que um lado deve ganhar e outro perder. Nessa mesma direção, Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski e Rhoades, (2002) complementam que a PSO tende a reforçar a expectativa do empregado, além de influenciar a organização a aumentar seus esforços em prol da relação esforço-recompensa dessa expectativa, levando a consecução dos objetivos organizacionais, e podendo resultar no desenvolvimento de emoções positivas nos empregados. No sentido oposto, uma visão negativa por parte dos empregados pode provocar descontentamentos e futuras reações como doenças, absenteísmo, rotatividade, erros, dentre outros.

Para Tamayo e Tróccoli (2002), os empregados entram em uma organização com certas expectativas sobre o que eles poderão realizar profissionalmente e sobre o que a organização poderá oferecer-lhes como forma de valorização de seus trabalhos. Com o passar do tempo, essas expectativas são contrastadas com a realidade do dia-a-dia, sendo que resultados discrepantes nessa comparação podem influenciar o comportamento das pessoas no trabalho. Exemplo dessa situação é a motivação para o trabalho, pois um mesmo colaborador que possui dois empregos, pode se portar de forma adequada em uma organização que lhe oferece suporte, porém ser completamente o oposto em seu outro local de trabalho, justamente por não conceber essa organização como suportiva. Outra reflexão que pode ser levantada é a respeito da percepção do suporte organizacional como antítese do assédio moral.

O assédio moral no contexto do trabalho, de acordo com Heloani (2004), pode ser caracterizado pela desqualificação do empregado por parte da organização; situações essas em que os trabalhadores são vitimizados por seus superiores, que os expõem a situações de constrangimentos e ridicularizações. De acordo com o autor, o assédio moral pode ser percebido inicialmente como ações relacionadas à brincadeiras e não propriamente como ofensas, porém a longo prazo pode vir a patologizar esses empregados vitimizados. Tais constatações são opostas aos postulados de Eisenberger et al. (2002), que ressaltam que o suporte organizacional quando percebido de forma positiva tende a diminuir o absenteísmo bem como patologias laborais.

No que se refere ao empenho das organizações no intuito de minimizar a ocorrência de eventos que possam ocasionar dificuldades nos relacionamentos intra-laborais, Eisenberger et al. (1986) afirmam, que o desenvolvimento de políticas organizacionais alinhadas com as propostas de percepção do suporte organizacional são compreendidas pelos trabalhadores, em grande parte, como indicativos de um bom local para se trabalhar, podendo desenvolver no empregado maior satisfação no trabalho, maior bom humor e maior comprometimento. Os autores ainda propõem que um bom nível de PSO seria compreendido como um indicador de que os dois lados sairiam ganhando.

Com o objetivo de revisar a literatura relacionada ao suporte organizacional, Rhoades e Eisenberger (2002) elucidaram categorias concebidas como antecedentes, bem como categorias conseqüentes da percepção do suporte organizacional. Para os mesmos, a PSO é apontada como uma das variáveis de maior poder explicativo no que se refere a diversos comportamentos que são avaliados no contexto organizacional. Especificamente

sobre os antecedentes relativos à PSO três grandes categorias se destacam, a saber, justiça de procedimento; suporte do supervisor; e recompensas e condições de trabalho.

Os autores salientam que a justiça de procedimento é expressa por formas equitativas de distribuição e recursos entre os empregados, podendo ser ressaltados dois aspectos, estruturais e sociais. Os estruturais são as regras formais e decisões políticas que afetam os empregados, por sua vez, os sociais se expressam pela qualidade do tratamento interpessoal (relacionado a um tratamento digno, respeitoso e provedor de informação). Por fim, tais procedimentos utilizados de forma repetitiva indicam aumentar o efeito cumulativo da PSO (Rhoades & Eisenberger, 2002).

O suporte do supervisor é relacionado como um antecedente da PSO, uma vez que os supervisores são agentes da organização tendo responsabilidades de dirigir e desenvolver o desempenho dos seus subordinados, que podem perceber as condutas de modo favorável ou não (Eisenberger et al., 1986). Ainda de acordo com os autores, à medida que os empregados concebem o supervisor como contribuinte de suas evoluções, nestes casos, esses empregados tenderão a associar o suporte do supervisor com a percepção do suporte organizacional.

As recompensas e condições de trabalho são as práticas e recursos humanos disponibilizados pela organização, sendo que essas podem ser positivamente associadas à PSO. Os exemplos mais comumente citados são reconhecimento, salário e promoções; segurança no trabalho; autonomia; demandas estressoras; treinamento e tamanho da organização (Rhoades & Eisenberger, 2002).

O reconhecimento, salário e promoções fazem alusão às oportunidades favoráveis em prol da evolução e contribuição dos empregados. Segurança no trabalho se refere à

capacidade da organização em manter certa segurança quanto ao futuro do empregado na organização. A autonomia está relacionada com indícios de que os empregados podem decidir sobre a condução do seu trabalho. Demandas estressoras estão relacionadas a sobrecarga de trabalho, ausência clara de informação no ambiente laboral, conflitos interpessoais, dentre outras. Treinamento é uma prática tida, em sua essência, como investimento para o empregado. Por tamanho da organização, os autores ressaltam, que nas de grande porte há políticas mais formais de relacionamentos voltadas para os empregados (Rhoades & Eisenberger, 2002).

As três categorias citadas anteriormente, segundo Rhoades e Eisenberger (2002), são antecedentes da percepção do suporte organizacional, podendo ser concebidas de maneiras positivas, aumentando a PSO, ou negativas, a diminuindo. As categorias conseqüentes da PSO são as reações e comportamentos dos empregados para com a organização, sendo que as categorias ressaltadas pelos autores são decorrentes da percepção positiva do suporte organizacional, as quais, comprometimento organizacional; relação afetiva no trabalho; envolvimento no trabalho; desempenho; diminuição de estresse; e desejo de permanência na instituição.

O comprometimento organizacional se refere ao forte senso de pertencimento para com a organização. Considerando a norma de reciprocidade, a PSO produziria dessa forma um senso de obrigação e cuidado nestes empregados; por relação afetiva no trabalho inclui sentimentos de satisfação com o mesmo, bem como o envolvimento afetivo; envolvimento no trabalho se refere à identificação e interesse do empregado com seu trabalho; desempenho está relacionado com as ações dos empregados relativas à proteção da organização contra riscos e o uso de seus conhecimentos em prol do bem-estar da mesma;

estresse está relacionado à redução de reações psicossomáticas advindas de estressores laborais; desejo de permanência assim como o desejo de não permanência estão relacionados com a PSO, pois empregados que percebem o suporte tendem a demonstrar o desejo de permanecer trabalhando na organização (Rhoades e Eisenberger, 2002).

As categorias anteriormente explicadas foram abordadas no estudo de Rhoades e Eisenberger (2002), investigação essa que buscou analisar e sistematizar os estudos e pesquisas relacionados com a percepção do suporte organizacional, especificamente estudos que utilizaram como instrumento de mensuração a *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS). É grande a parcela de estudos internacionais que utilizam a SPOS para avaliar o suporte organizacional; já no contexto nacional existem alguns instrumentos que se propõe avaliar o suporte organizacional, porém quase em sua totalidade tiveram como referencial teórico os pressupostos de Eisenberger et al. (1986) e consequentemente, a SPOS. Cabe ressaltar, portanto, os instrumentos psicológicos internacionais e nacionais disponíveis na literatura consultada, e que avaliam o construto suporte organizacional, bem como as pesquisas realizadas.

### Capítulo 3

#### Pesquisas sobre Suporte Organizacional

Como ressaltado no capítulo anterior, as pesquisas sobre o construto suporte organizacional aumentaram nas últimas décadas, tanto na literatura nacional como internacional, e um estudo que contribuiu para essa ascensão foi o de Eisenberger et al. (1986), por meio da construção da SPOS. Nesse mesmo sentido, a construção dos itens da escala teve como base os conceitos da norma de reciprocidade, teoria de troca social e modelo motivacional de esforço-resultados. A SPOS é constituída por 36 itens e respondida por meio de uma escala de concordância com 7 pontos. No estudo de validação, o instrumento foi aplicado em 361 empregados e por meio de análises fatoriais os 36 itens foram agrupados em uma única dimensão, uma vez que apresentou baixas cargas fatoriais quando extraído em dois fatores. A SPOS apresentou alto índice de confiabilidade ( $\alpha=0,97$ ), e serve para medir, de acordo com os autores, as avaliações feitas pelos empregados a respeito do valor das retribuições e benefícios dados pela organização em troca de seus esforços no trabalho. Há também uma versão reduzida do SPOS com 17 itens e com mesmo índice de confiabilidade (Eisenberger et al., 1986).

No contexto brasileiro, o estudo de Siqueira (1995) teve como objetivo a adaptação e validação de um instrumento a partir da tradução e normatização dos itens da SPOS. A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) é composta de nove itens e respondida por meio de uma escala tipo *Likert* de sete pontos. Para a ocorrência da adaptação e validação da EPSO a autora primeiramente buscou traduzir e adequar à língua portuguesa as 36 frases da SPOS e selecionar aquelas que estavam mais relacionadas com a



percepção do suporte organizacional. Essa etapa resultou na supressão de 26 frases e retenção de 10 frases, sendo sete positivas e três negativas. As 10 frases, segundo a autora, eram as que mais representavam as crenças dos trabalhadores sobre a preocupação da organização com a promoção do bem-estar de seus empregados. A etapa seguinte consistiu na aplicação do instrumento em 287 trabalhadores, e por meio das análises fatorial dos dados a EPSO foi concebida como escala unidimensional. Houve a supressão de um item nessa etapa, por apresentar correlação item-total inferior a 0,40 (critério adotado pela autora). Os nove itens retidos tiveram correlações item-total entre 0,45 e 0,75, produzindo um coeficiente de confiabilidade satisfatório ( $\alpha=0,86$ ).

O questionário de Percepção de Suporte Organizacional foi desenvolvido e validado por Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999). Para execução deste trabalho os autores basearam-se na proposta teórica da percepção do suporte organizacional de Eisenberger et al. (1986), sendo que o processo de construção ocorreu de acordo com cinco etapas. A primeira consistiu na escolha da técnica de coleta de dados, na qual uma amostra de 15 participantes relatou indícios que ilustraram ações organizacionais específicas (valorização, indiferença e desvalorização dos empregados por parte da organização), e também características de uma organização bem sucedida, com relação ao tratamento de seus empregados. A segunda etapa consistiu na aplicação da entrevista resultante da primeira etapa em uma amostra de 113 trabalhadores, e como resultado dessa aplicação, foram obtidos 1292 indicadores de percepção de suporte organizacional.

Na terceira etapa, denominada validação teórica do conteúdo, os 1292 indicadores (segunda etapa) foram comparados com os itens do instrumento SPOS e todos os indicadores da amostra que não guardavam similaridade com o SPOS foram excluídos. Na

quarta etapa, denominada de validação semântica, os itens componentes da primeira versão do questionário foram selecionados ficando esse composto por 58 itens, respondidos por meio de uma escala Likert de cinco pontos. Finalmente na quinta etapa, validação empírica do conteúdo do questionário, os itens foram aplicados em uma amostra de 1384 trabalhadores (Oliveira-Castro, Pilati & Borges-Andrade, 1999).

Assim, o questionário ficou composto após análise dos resultados obtidos na quinta etapa e análise fatorial preliminar, de 50 itens e apenas uma dimensão, com índice de consistência interna ( $\alpha=0,95$ ) e explicando 28% da variância das respostas. Após a realização de outra análise fatorial com os mesmos dados e forçando quatro dimensões, os 50 itens ficaram aglutinados nos seguintes fatores, gestão de desempenho ( $\alpha=0,87$ ); carga de trabalho ( $\alpha=0,80$ ); suporte material ( $\alpha=0,91$ ); práticas organizacionais de ascensão, promoção e salários ( $\alpha=0,83$ ) (Oliveira-Castro, Pilati & Borges-Andrade, 1999).

Outro instrumento desenvolvido com objetivo de avaliar a percepção do suporte organizacional é a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), desenvolvida por Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), citada por Tamayo e Tróccoli (2002). Trata-se de um instrumento respondido em uma escala de frequência tipo *Likert* de cinco pontos, composto por seis fatores com alfa de *Cronbach* entre 0,75 e 0,93, a saber, gestão de desempenho ( $\alpha=0,78$ ); estilos de gestão da chefia ( $\alpha=0,93$ ); suporte social no trabalho ( $\alpha=0,85$ ); sobrecarga ( $\alpha=0,81$ ); suporte material ( $\alpha=0,82$ ) e ascensão e salários ( $\alpha=0,75$ ). Especificamente sobre a ESOP não houve como recuperar nas bases de dados consultadas o estudo de construção, assim, as limitadas informações aqui relatadas são com base em pesquisas que fizeram uso do instrumento.

A Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) foi construída e validada por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004). Esse instrumento tem como objetivo a verificação da percepção de suporte oferecido pela organização aos seus trabalhadores baseada em três fontes de suporte (emocional, instrumental e informacional). É composto por 18 itens do tipo *Likert* com quatro pontos, e distribuídos em três fatores com satisfatórios índices de confiabilidade, a saber, percepção de suporte social informacional no trabalho ( $\alpha=0,85$ ); percepção de suporte social emocional no trabalho ( $\alpha=0,83$ ); e percepção de suporte social instrumental no trabalho ( $\alpha=0,72$ ). Para a sua validação os autores realizaram um estudo utilizando a EPSST em 210 empregados de empresas públicas e privadas. Submetida à análise fatorial a escala revelou-se composta por três fatores explicando 49,39% da variância do construto.

As pesquisas de construção do instrumentos apresentadas anteriormente, em sua grande maioria, tiveram influência dos pressupostos de Eisenberger et al. (1986), bem como de seu instrumento de mensuração (SPOS). Neste sentido, utilizando do instrumento SPOS, Eisenberger, Fasolo e Davis-LaMastro (1990) estudaram a relação da percepção do suporte organizacional com absenteísmo e desempenho dos empregados em uma amostra de 237 trabalhadores.

Para se mensurar a percepção do suporte organizacional foi utilizada a versão reduzida de 17 itens da SPOS. O número de dias ou períodos em que os empregados estiveram ausentes foi obtido por meio dos registros de frequências presenciais das respectivas organizações. As avaliações de desempenho dos empregados foram realizadas por seus supervisores imediatos. Os resultados demonstraram que houve uma relação altamente consistente de percepção do suporte organizacional com frequência e

desempenho profissional dos empregados, ou seja, a percepção do suporte organizacional foi negativamente correlacionada com o absenteísmo e positivamente correlacionada com desempenho no trabalho (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990).

A pesquisa de Shore e Wayne (1993) teve como objetivos analisar a relação entre diversos construtos psicológicos, sendo esses, comprometimento afetivo, comprometimento calculativo, percepção do suporte organizacional e comportamento de cidadania organizacional. Participaram do estudo 614 trabalhadores de uma organização multinacional dos Estados Unidos, que responderam a quatro instrumentos, a “*Continuance Commitment Scale*” (CCS), SPOS, “*Organizational Citizenship Behavior*” (OCB) e “*Impression Management Scale*” (IM). Os resultados demonstraram que houve correlações positivas entre comprometimento afetivo, percepção do suporte organizacional e comportamentos de cidadania, e por outro lado, houve correlação negativa entre comprometimento calculativo e cidadania.

O suporte organizacional no estudo de Eisenberger, Cummings, Armeli e Lynch (1997) foi relacionado com a satisfação no trabalho e com as diferenças no tratamento da organização para com os empregados. A amostra da pesquisa foi de 295 empregados de organizações públicas e privadas, que responderam a um conjunto de quatro itens da SPOS, além de dois outros questionários construídos. Para avaliar as condições favoráveis de trabalho os participantes responderam, por meio de uma escala *Likert* de cinco pontos, a 18 condições de trabalho relacionadas ao contexto organizacional. Para se avaliar as crenças dos empregados quanto ao grau de controle da organização em determinadas situações, dentre 18 condições de trabalho anteriormente citadas, os empregados classificaram em seis condições que eles acreditavam serem as mais controladas pela organização, seis como

sendo condições medianas de controle, e seis condições consideradas de menos controle da organização. Para avaliar o nível geral de satisfação profissional foram utilizados quatro itens do “*Job satisfaction index*”.

Como resultados os autores estabeleceram que condições favoráveis de trabalho e maiores condições de controle das situações pela organização, estariam fortemente relacionados com a percepção do suporte organizacional. A percepção do suporte organizacional e a satisfação no trabalho também se mostraram fortemente relacionados, porém segundo os autores, são construtos distintos. A percepção do suporte organizacional faz referência às crenças relacionadas às intenções das organizações (benevolentes ou malevolentes) para com os empregados, enquanto a satisfação profissional representa o produto dos vários aspectos dos trabalhos, que não diz respeito somente ao tratamento da organização com o empregado, mas também dos próprios empregados (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997).

Na busca de investigar a relação dos construtos da percepção do suporte organizacional e do  *coping*  no trabalho com a exaustão emocional, Tamayo e Tróccoli (2002) utilizaram três escalas multidimensionais em uma amostra de 369 trabalhadores. Para avaliar exaustão emocional foi utilizada a Escala de Exaustão Emocional; para se avaliar a percepção de suporte organizacional foi utilizada a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP); e para se avaliar o  *coping*  foi utilizada a Escala de *Coping* Ocupacional. Os resultados demonstraram que apenas a dimensão “sobrecarga” da ESOP se correlacionou positivamente com as dimensões da Escala de Exaustão Emocional (“exaustão psicológica”; “percepção de desgaste”). Por outro lado, as demais dimensões da ESOP (“estilo de gestão da chefia”; “gestão de desempenho”; “suporte material”; “ascensão

e salários”; “suporte social no trabalho”) apresentaram correlações negativas e significativas com as duas dimensões da Escala de Exaustão Emocional.

No que se refere às dimensões da Escala de *Coping* no Trabalho (“manejo de sintomas”; “controle”; “escape”), a dimensão “manejo de sintomas” não apresentou correlação significativa com nenhuma dimensão da Escala de Exaustão Emocional; “controle” apresentou correlações negativas com as dimensões da Escala de Exaustão Emocional; e “escape” apresentou correlações positivas com as dimensões da Escala de Exaustão Emocional. Os autores concluíram que a exaustão emocional poderia ser reduzida melhorando o suporte social no ambiente de trabalho pelos colegas e supervisores, assim como melhorar a qualidade do suporte, por intermédio de políticas claras de divulgação de informação, atualização e planejamento (Tamayo & Tróccoli, 2002).

A norma de reciprocidade e as trocas sociais, de acordo com Siqueira (2005), têm influências na forma como são interpretadas as relações entre empregados e organização, a partir dessa colocação, a autora realizou um estudo com o objetivo de ampliar a compreensão psicossocial dos conceitos de percepção do suporte organizacional; percepção de reciprocidade; e comprometimento normativo (ações que vão ao encontro de objetivos e metas organizacionais). Participaram da pesquisa 483 trabalhadores que responderam a cinco instrumentos, a saber, Escala de Satisfação no Trabalho (EST), na versão reduzida; Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (ECOAF), versão reduzida; Escala de Comprometimento Organizacional Normativo (ECON); Escala de Percepção do Suporte Organizacional (EPSO), versão reduzida; e a Escala de Percepção de Reciprocidade (EPRO), versão reduzida.

Os resultados apresentados foram de que a percepção do suporte organizacional exerce forte influência sobre a afetividade no trabalho. A autora salientou que ao entrar em uma determinada organização o empregado faz a representação do local de trabalho como uma possível fonte de suporte, passando a interagir com a mesma a partir da norma da reciprocidade e ao mesmo tempo com comprometimento normativo. Dessa forma, concluiu que os três conceitos cognitivos (percepção do suporte organizacional, percepção de reciprocidade e comprometimento normativo) podem ser considerados como tendo identidades próprias, porém, ao mesmo tempo, sendo integrantes de um esquema mental de reciprocidade, que segundo a autora, está presente no relacionamento entre empregados e organização (Siqueira, 2005).

No estudo de Oliveira, Tristão e Neiva (2006), o suporte organizacional foi relacionado com o *burnout*, que surge da tensão emocional crônica experienciada por trabalhadores. A amostra estudada foi de 30 sujeitos que trabalhavam em uma Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTI-Neonatal) de um hospital universitário localizado no Distrito Federal. O instrumento utilizado para se avaliar a percepção do suporte organizacional foi a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), e para avaliar o *burnout* a Escala de Caracterização do *Burnout* (ECB). Como resultados, a dimensão “suporte social no trabalho” da ESOP apresentou correlações inversas significativas em relação a três dimensões da ECB (“exaustão emocional”; “desumanização”; “decepção”); a dimensão “estilo de gestão da chefia” da ESOP também apresentou correlação negativa com a dimensão “exaustão emocional” da ECB; e a dimensão “sobrecarga” da ESOP obteve correlações significativamente positivas com as dimensões “desumanização” e “decepção” da ECB.

Os supervisores desempenham importante papel na avaliação e conseqüentemente no desempenho dos empregados. A partir dessa constatação, Shanock e Eisenberger (2006) avaliaram a relação da percepção do suporte organizacional, percepção do suporte do supervisor e desempenho dos empregados em uma amostra de 176 sujeitos (41 supervisores e seus 135 subordinados). Na coleta de dados, para avaliar a percepção do suporte organizacional utilizaram uma versão reduzida de seis itens da SPOS; a percepção do suporte do supervisor foi avaliada pelos mesmos seis itens utilizados para avaliar percepção do suporte organizacional, porém esses sofreram alterações (substituição da palavra “organização” para a palavra “supervisor”); e para avaliar o desempenho dos empregados, os supervisores responderam a um questionário no qual avaliaram seus subordinados. Como resultados, todas as medidas utilizadas se mostraram com índices de confiabilidade satisfatórios ( $\alpha$  variando entre 0,87 a 0,93), além do que, a percepção do suporte organizacional foi positivamente correlacionada com a percepção do suporte do supervisor e desempenho dos empregados.

Percebe-se que as escalas brasileiras que avaliam suporte laboral, apesar de possuírem satisfatórias propriedades psicométricas, não possuem parecer favorável do SATEPSI. Nesse sentido, o presente trabalho teve como objetivos a construção de uma Escala de Suporte Laboral (ESUL), análise da possibilidade de fatorabilidade, a distribuição, estudos de evidência de validade de construto, pelo método da análise fatorial, e confiabilidade da mesma. É esperado que a ESUL contenha menos itens que algumas escalas nacionais, porém que esses abarquem de forma consistente o construto suporte organizacional, além de que é esperado uma escala de fácil aplicação e correção e que produza resultados confiáveis.



## Método

### *Construção dos Itens da ESUL e Análises Psicométricas Preliminares.*

## Participantes

A amostra da pesquisa foi composta por 312 trabalhadores que cursavam ensino superior além do trabalho, distribuídos em quatro universidades do interior do estado de São Paulo. A faixa etária dos participantes variou de 18 a 53 anos. Entre os que relataram a idade (308 trabalhadores, correspondendo a 98,7% da amostra), a média foi de 25,45 e desvio padrão de 7,45 anos. Dos participantes, 204 eram do sexo feminino (65,4% do total da amostra). No que se refere ao estado civil, dos 310 participantes (99,4%) que relataram esta variável, 226 (72,4%) eram solteiros, 74 (23,7%) casados, um (0,3%) amasiado, um (0,3%) viúvo e oito (2,6%) eram divorciados.

Com relação ao ramo de atividade da organização em que os participantes da pesquisa trabalhavam, 165 (52,9%) eram de organizações prestadoras de serviços, seguido de 89 (28,5%) do ramo comercial e 50 (16%) industrial. Mais da metade da amostra (52,9%) relatou ter jornada de trabalho de oito horas diárias, seguido de seis horas (14,1%). Houve predominância de participantes que estavam empregados no período de até dois anos (49,7%). Do total, mais de 80% da amostra estava empregada há menos de seis anos.

Dos 312 sujeitos, 113 (36,2) trabalhavam em pequenas empresas, 81 (26%) microempresas, 53 (17%) grandes empresas, seguidos de 38 (12,2%) médias empresas e 27 (8,7%) que não responderam a essa variável. A classificação das organizações dessa

pesquisa tomou como referência o “Boletim estatístico de micro e pequenas empresas” do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2005) (Anexo 01).

As ocupações dos participantes foram categorizadas seguindo os códigos da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2002) (Anexo 02). Os agrupamentos foram os seguintes: 122 (39,1%) participantes pertenciam ao Grande Grupo 4 (Setor Administrativo); 74 (23,7%) Grande Grupo 5 (Prestação de Serviços); 68 (21,8%) Grande Grupo 2 (Nível Superior). Do restante da amostra, 30 (9,6%) relataram ser estagiários, porém não há na CBO uma classificação específica para estágios; 15 (4,7) se enquadraram nos Grandes Grupos 1, 3, 6 e 9; apenas três participantes não responderam a essa variável.

## **Instrumento**

### ***Escala de Suporte Laboral (ESUL)***

**(Baptista, Sisto, Santos, Noronha & Cardoso, 2008)**

A Escala de Suporte Laboral – ESUL foi construída com base na teoria de suporte organizacional de Eisenberger et al. (1986). Inicialmente a ESUL foi composta por 67 itens, construídos por docentes e discente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade de São Francisco (USF). Porém após uma segunda análise da escala percebeu-se que um item se mostrou bastante semelhante a outro sendo dessa forma retirado. Após a construção dos itens os autores consultaram outros instrumentos, nacionais e internacionais, como forma de avaliar validade de face ou conteúdo da ESUL, sendo esses, o *Survey of Perceived Organizational Support (SPOS)*, de Eisenberger et al. (1986);

a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), de Siqueira (1995); o Questionário de Percepção de Suporte Organizacional, de Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999); a Escala de Suporte Organizacional (ESOP), de Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000) citado por Tamayo e Tróccoli (2002) e a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), de Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004).

Os 66 itens que permaneceram foram padronizados e formatados em escala *Likert* de quatro pontos (nunca, raramente, frequentemente, sempre). Os itens foram alocados nas dimensões por meio de análise de conteúdo e se distribuíram da seguinte forma: Suporte Emocional (35 itens); Suporte Instrumental (22 itens); Suporte Informacional (9 itens). Como exemplos de itens: na dimensão Suporte Emocional (“Os meus colegas de trabalho se lembram de meu aniversário”, “A empresa cuida do bem estar dos funcionários”); Suporte Instrumental (“A empresa oferece aos funcionários vale-alimentação ou cesta básica”, “A empresa oferece convênios aos funcionários”); e Suporte Informacional (“Os funcionários tomam conhecimento das informações apenas pelos colegas”, “As informações referentes à empresa são passadas aos funcionários”). O cabeçalho do instrumento apresenta questionário de caracterização composto por dados de identificação do participante (idade, sexo, grau de escolaridade, estado civil e profissão) e itens que agrupam informações sobre o trabalho dos indivíduos, a saber: “ramo de atividade da empresa”, “quantidade de funcionários na empresa”, “horas trabalhadas por dia”, “há quanto tempo trabalha nesta empresa”, e “se o participante tem mais de um emprego” (Baptista, Sisto, Santos, Noronha & Cardoso, 2008) (Anexo 03).

## **Procedimentos**

Após a aprovação deste projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco, buscou-se a autorização dos professores para a aplicação do instrumento em salas de aula. Inicialmente, o pesquisador explicou os objetivos do projeto aos alunos salientando que a participação não era obrigatória. Após buscou-se o consentimento dos universitários que participaram do estudo mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), impresso em duas vias, no qual constavam todas as informações pertinentes da pesquisa em questão (Anexo 04). A aplicação dos instrumentos se deu de forma coletiva, sendo que cada sala de aula teve média de 30 alunos. Foi entregue um caderno contendo as duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido seguido da Escala de Suporte Laboral (ESUL). Em média a aplicação durou 30 minutos.

## **Plano de Análise de Dados**

Foi realizada a análise fatorial exploratória da ESUL. Entretanto, para que a mesma possa ser realizada foi estudada a adequação da amostra pelo determinante da matriz de correlação e pelo teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). O KMO é uma medida de diagnóstico da homogeneidade dos itens. Para valores superiores a 0,9 nesta medida, a análise fatorial será considerada muito boa e para valores entre 0,8 e 0,9 a análise fatorial será classificada como boa.

A extração dos fatores foi realizada por meio do modelo de Análise dos Eixos Principais, que está relacionado com a explicação da estrutura de covariância por meio de

combinações lineares dos itens originais, com rotação Promax. O objetivo é encontrar um meio de condensar a informação contida em um número de itens, em um conjunto menor de variáveis estatísticas com uma perda mínima de informação.

Para determinar o número de fatores para representar a estrutura latente dos dados da escala foi utilizado o critério da raiz latente o qual seleciona apenas os fatores cujos autovalores são superiores a um e o teste de *Scree* que é determinado fazendo-se o gráfico das raízes latentes em relação ao número de fatores em sua ordem de extração, e a forma da curva resultante foi usada para avaliar o ponto de corte. Como a derivação dos fatores pela análise de componentes principais se dá por uma sucessão de rotações de eixos que melhor expressa a dispersão dos dados, no modelo fatorial final as variações das medidas estão maximizadas e as relações entre as dimensões suavizadas para sua interpretação, procedendo-se-á uma rotação da matriz fatorial.

## Resultados

### Estudos Psicométricos

#### Estudo de Evidência de Validade de Construto

Foi realizada uma análise fatorial exploratória a fim de se avaliar se os 66 itens eram passíveis de ser fatorados e quantas dimensões uma primeira análise sugeriria, utilizando como parâmetros *eigenvalues* igual ou maior que um e cargas fatoriais acima de 0,30. Destarte, o KMO foi de 0,87 com nível de significância de 0,000, apresentando  $\chi^2=8092,9$ . Nessa análise foram retirados 17 fatores, explicando 65,2% da variância total e o *Scree-Plot* sugeriu um fator determinante, convertido em 12 interações.

O passo posterior foi retirar os itens que se encontravam em mais de um fator, excluir aqueles que possuíam conteúdos semelhantes e com cargas fatoriais abaixo de 0,30. O KMO encontrado na segunda análise foi de 0,85 e o teste de esfericidade de Bartlett foi significativo ao nível de 0,000, apresentando  $\chi^2=2552,85$  (df=276), demonstrando que as correlações parciais foram bastante satisfatórias para dar prosseguimento ao modelo de análise fatorial. De acordo com Pereira (1999), ao se referir sobre os valores do KMO destaca que, valores acima de 0,90 indica ótima adequação dos dados para execução da análise fatorial; seguido de boa adequação dos dados ( $0,89 > \text{KMO} > 0,80$ ); razoável adequação dos dados ( $0,79 > \text{KMO} > 0,70$ ); adequação medíocre dos dados ( $0,69 > \text{KMO} > 0,60$ ); imprópria adequação dos dados ( $\text{KMO} < 0,50$ ). A Tabela 1 mostra a variância explicada pelas quatro dimensões encontradas na análise da ESUL, contendo 24 itens, explicando 52,79% da variância total.

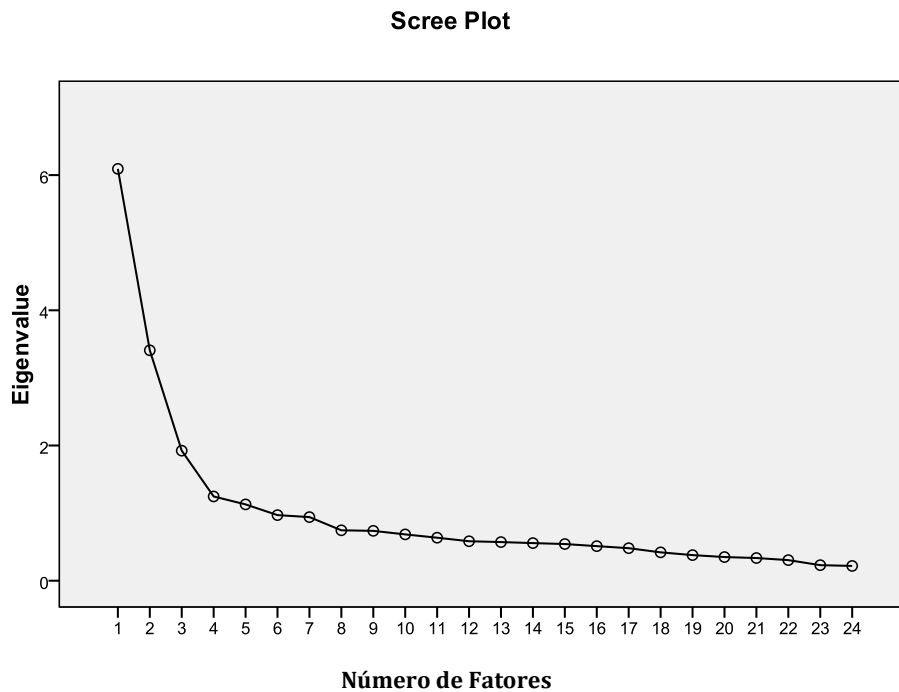
Tabela 1. Total de Variância Explicada

Fatores	<i>Eigenvalues</i>	Variância (%)	Variância Acumulada (%)
Benefícios	6,092	25,384	25,384
Interação Colaborador e Organização	3,408	14,202	39,585
Interações entre Colaboradores	1,924	8,015	47,600
Informação	1,246	5,193	52,793

Método de Extração: Análise dos Eixos Principais.

O fator 1 (Benefícios) ficou constituído de itens que estão relacionados ao suporte de ordem material que a organização oferece aos colaboradores tais como planos de saúde, convênios, vale-alimentação e transporte. O fator 2 (Interação Colaborador e Organização) aglutinou os itens referentes a percepção da qualidade no relacionamento entre colaboradores e organização, que são expressos por meio de atenção, respeito e percepção de segurança no trabalho. No fator 3 (Interações entre Colaboradores) agruparam-se os itens referentes a percepção de suporte de ordem emocional entre os colaboradores, sendo esses expressos como forma de carinho, atenção, preocupação e satisfatória convivência dos colaboradores, tanto no ambiente laboral como social. Por último, no fator 4 (Informação) aglomeraram-se os itens sobre a percepção da qualidade da circulação de informações no contexto laboral. Os itens da ESUL encontram-se no Anexo 06

O *Scree-Plot* é apresentado na Figura 1 e indicou a preleção de quatro grandes fatores para a escala. Vale ressaltar que o primeiro fator apresentou uma variância bastante superior aos outros três fatores.

Figura 1. Gráfico de Sedimentação dos *Eigenvalues*.

Na Tabela 2 são apresentadas as cargas fatoriais do modelo final da ESUL convertida em sete interações. Os fatores encontrados receberam as seguintes denominações e composições: Fator 1 (Benefícios), composto por seis itens; Fator 2 (Interação Colaborador e Organização), composto por sete itens; Fator 3 (Interações entre Colaboradores), composto por seis itens e Fator 4 (Informação), composto por cinco itens.



Tabela 2. Cargas Fatoriais dos Componentes Rotados (Promax) extraídos de Fatores do Eixo Principal e Comunalidades da ESUL.

	1	2	3	4	$h^2$
ESUL01	0,86				0,70
ESUL02	0,77				0,58
ESUL03	0,74				0,57
ESUL04	0,63				0,40
ESUL05	0,56				0,41
ESUL06	0,54				0,34
ESUL07		0,88			0,67
ESUL08		0,69			0,55
ESUL09		0,54			0,33
ESUL10		0,51			0,30
ESUL11		0,50			0,51
ESUL12		0,43			0,19
ESUL13		0,41			0,23
ESUL14			0,67		0,43
ESUL15			0,59		0,34
ESUL16			0,56		0,52
ESUL17			0,56		0,29
ESUL18			0,55		0,31
ESUL19			0,51		0,30
ESUL20				0,73	0,52
ESUL21				0,70	0,52
ESUL22				0,63	0,41
ESUL23				0,62	0,60
ESUL24				0,42	0,40
<i>Eigenvalues</i>	6,0	3,4	1,9	1,2	
Variância Explicada	25,3	14,2	8,0	5,1	
Total de Variância Explicada			52,7		

Método de Extração: Fatoração do Eixo Principal. Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

Como pode ser visualizado, as cargas fatoriais da ESUL se apresentaram acima de 0,40, mesmo solicitando na análise fatorial cargas acima de 0,30, que se refere ao parâmetro concebido como mínimo aceitável (Pasquali, 1999). Esses dados demonstraram que os itens estão acima desses parâmetros. A Tabela 3 representa as correlações entre as dimensões da ESUL, é importante destacar que de acordo com Dancey e Reidy (2006) as correlações foram classificadas como fracas e moderadas.

Tabela 3: Correlação entre as dimensões da ESUL

Fatores	1	2	3	4
1	1,00	0,08	0,17	0,25
2	0,08	1,00	0,49	0,62
3	0,17	0,49	1,00	0,43
4	0,25	0,62	0,43	1,00

A Tabela 4 apresenta a análise de itens por intermédio da correlação item-total, separados por fatores a fim de caracterizar mais uma informação sobre evidências de validade de construto da ESUL.

Tabela 4. Correlação Item-total por Fator

Fator 1	r	Fator 2	R	Fator 3	r	Fator 4	r
ESUL01	0,74	ESUL07	0,67	ESUL14	0,51	ESUL20	0,60
ESUL02	0,68	ESUL08	0,58	ESUL15	0,49	ESUL21	0,62
ESUL03	0,70	ESUL09	0,49	ESUL16	0,55	ESUL22	0,58
ESUL04	0,59	ESUL10	0,47	ESUL17	0,44	ESUL23	0,67
ESUL05	0,57	ESUL11	0,56	ESUL18	0,45	ESUL24	0,53
ESUL06	0,51	ESUL12	0,39	ESUL19	0,42		
		ESUL13	0,41				

Os valores de correlação item-total considerando cada fator isolado foram expressos na Tabela 4. Como pode ser visto, o item que apresentou menor coeficiente foi “Os funcionários da empresa se relacionam bem comigo”, com  $r=0,39$ . De acordo com Guilford e Fruchter (1978) o valor mínimo aceitável para esse tipo de análise é de 0,30. Sendo assim, todos os itens da ESUL se apresentaram acima desta condição, ficando facilitada a interpretação de que todos os itens estão bem alinhados.

Com relação a confiabilidade da ESUL, o fator 1 (Benefícios), composto por seis itens, apresentou Alfa de Cronbach ( $\alpha=0,84$ ); o fator 2 (Interação Colaborador e Organização), composto por sete itens ( $\alpha=0,78$ ); o fator 3 (Interações entre Colaboradores), composto por seis itens ( $\alpha=0,73$ ); o fator 4 (Informação), composto por cinco itens ( $\alpha=0,81$ ). A ESUL em sua totalidade ficou composta por 24 itens com satisfatória confiabilidade ( $\alpha=0,85$ ), pois de acordo com Pasquali (1999), os coeficientes de precisão são considerados adequados para um teste quando estão acima de 0,70. A respeito dos

índices de precisão mínimos aceitáveis pelo CFP, o SATEPSI (2004), por meio de seus critérios de avaliação da qualidade dos testes psicológicos, estabelece que o mínimo aceitável é de 0,60, estando esse enquadrado no Nível B (suficiente), acima desse valor é enquadrado no Nível A (excelente e bom), e abaixo de 0,60 é considerado como não havendo evidência de confiabilidade, sendo enquadrado no Nível C (insuficiente)

## Discussões dos Resultados

A presente pesquisa teve como objetivos a construção de uma escala de avaliação do suporte organizacional, bem como evidenciar validade construto da mesma, porém o cumprimento dessas etapas não permite afirmar que um instrumento de avaliação psicológica está construído em sua totalidade, já que outros estudos e procedimentos deverão ser adotados para que esse possa se caracterizar como tal. À respeito dessas informações, Noronha, Freitas e Ottati (2002) salientam que a construção de um instrumento psicológico é um processo que demanda tempo além de não ser um procedimento simples, uma vez que deve-se cumprir várias etapas para a consecução desse objetivo. Por outro lado, as autoras discorrem que mesmo resguardando toda dificuldade no processo de construção, os pesquisadores devem persistir na realização de estudos de construção de novos instrumentos disponibilizando à comunidade científica melhores instrumentos, que ofereçam dados confiáveis e bons processos de avaliação psicológica.

Especificamente relacionada à Psicologia Organizacional, Siqueira e cols. (2008), especificam que no Brasil, nas décadas de 1970 e 1980, havia dificuldade de se encontrar literatura relacionada à Psicologia Organizacional, e que embora tenha crescido essa quantidade, atualmente ainda é grande a procura por instrumentos que avaliem construtos pertinentes a esse meio. Ainda de acordo com os autores, o crescimento do interesse por instrumentos psicológicos nas organizações se deu também devido ao crescente número de cursos de graduação e pós graduação nas áreas de Psicologia e Administração, que exigem trabalhos de conclusão de cursos, assim como a procura por parte dos profissionais que atuam no contexto organizacional. Dessa forma, os autores atentam para a vasta

possibilidade de realização de pesquisas no contexto organizacional, bem como a exploração de construtos que interessam a essa área, cabendo aqui destacar o suporte organizacional.

As pesquisas sobre o suporte organizacional fornecem indícios que interessam às organizações (Gomide Jr & Siqueira, 2008). À respeito disso a construção de instrumentos quantitativos de rápida aplicação e com margem adequada de confiabilidade se torna interessante na medida que, por meio de sua aplicação, é possível coletar informações que poderão ser levadas em consideração no desenvolvimento de projetos pela organização ou mais especificamente pelos psicólogos organizacionais.

Por outro lado, mesmo resguardada toda importância e utilidade de instrumentos psicológicos, pesquisadores não podem ser ingênuos e crer que somente a aplicação de instrumentos produzirá uma avaliação completa. Como salientam Capitão, Scortegagna e Baptista (2005), a aplicação de instrumentos psicológicos pode ser uma importante parte no processo da avaliação psicológica. Para Weschler (1999), concordando com os postados anteriores, ressalta que se configura como avaliação psicológica o processo de coleta de dados com objetivos estipulados previamente, em que as informações podem ser levantadas por meio de métodos (entrevistas, observações de comportamentos, análise de protocolos, dentre outras técnicas) e aplicação de instrumentos psicológicos.

Com relação aos funcionários, de acordo com Heloani (2005) esses estão inseridos em um sistema organizacional em que o capital é mais valorizado que o próprio trabalho, sendo o poder concebido como questão central. Portanto, os resultados obtidos por intermédio de um instrumento psicológico não pode ser encarado como única verdade, até porque no processo de aplicação de instrumentos pode-se ocorrer vieses como por exemplo

a desejabilidade social (indivíduos responderem aos instrumentos, elencando somente opções de respostas socialmente aceitas). A aplicação da ESUL no presente estudo ocorreu em universidades. Adotou-se tal procedimento metodológico justamente visando evitar o viés da desejabilidade social, pois se respondido no contexto de trabalho dos participantes poderia gerar desconfianças ficando a coleta de dados comprometida (Ribas Jr, Moura & Hutz, 2004).

Conforme estabelece a teoria de Percepção do Suporte Organizacional (PSO) de Eisenberger et al. (1986), a medida que os colaboradores percebem suporte da organização, há maior empenho na consecução de suas funções, bem como o ambiente de trabalho é percebido de forma mais agradável. Concordando com tais idéias, Rhoades e Eisenberger (2002), postulam alguns antecedentes para a ocorrência da PSO, sendo esses, “Justiça de procedimento”; “Suporte do supervisor”; “Recompensas e condições de trabalho”. Esses últimos autores ainda acrescentam que, quando esses procedimentos são percebidos de forma positiva pelos colaboradores, algumas melhoras tendem a ser concebidas como conseqüências, sendo as principais, “Comprometimento organizacional”; “Relação afetiva no trabalho”; “Envolvimento no trabalho”; “Desempenho”; “Diminuição de estresse”; “Desejo de permanência na organização”.

Como visto, o construto suporte organizacional pode ser um importante contribuinte para o relacionamento organizacional e a produtividade. O suporte no trabalho, de acordo com estudos, detém correlação positiva com desempenho no trabalho (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990); comprometimento afetivo e comportamentos de cidadania (Shore & Wayne, 1993; Siqueira, 2005; Piercy, Cravens, Lane & Vorhies, 2006); satisfação no trabalho (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997; Allen, Shore & Griffeth,

2003); suporte do supervisor (Self, Holt e Schaninger Jr., 2005; Shanock & Eisenberger, 2006) e desejo de permanência na organização (Self, Holt & Schaninger Jr., 2005; Loi, Hang-yue & Foley, 2006).

Por outro lado, alguns estudos estabelecem correlações negativas entre suporte no trabalho e alguns construtos que interferem nesse ambiente. De acordo com esses estudos, o suporte organizacional é negativamente correlacionado com o absenteísmo (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990; Allen, Shore & Griffeth, 2003; Stamper & Johlke, 2003); exaustão emocional (Tamayo & Tróccoli, 2002); *burnout* (Oliveira, Tristão & Neiva, 2006); estresse (Swanson & Power, 2001). Uma vez construída e evidenciada validade de construto da ESUL, torna-se importante estudos de critério com outras variáveis como forma de obter mais uma evidência de validade, assim como, o desenvolvimento de pesquisas correlacionando suporte organizacional outros construtos convergentes e divergentes. Outro construto que merece discussão nesse momento é o assédio moral. Não há estudos, tanto na literatura nacional como internacional consultada, que analisam especificamente a relação entre os construtos suporte organizacional e assédio moral. Porém, com base na análise dos conceitos, constata-se que é esperado que haja correlação negativa entre ambos, uma vez que assédio moral é antítese da PSO.

. Especificamente com relação à ESUL, sua construção se deu baseada no conceito de Eisenberger et al. (1986), o qual estabelece que o suporte organizacional está relacionado à formação de crenças por parte da equipe de colaboradores de que a organização valoriza e cuida de seu bem-estar. Os itens se mostraram congruentes com a teoria além do que, durante o processo de análise dos dados foi constatado que o conjunto de itens construído era passível de fatoração, pois apresentou valor do Kaiser-Meyer-Olkin



(KMO) acima de 0,80, que é considerado de acordo com Pereira (1999) adequado para realização de análise fatorial.

A ESUL apresentou após análise fatorial quatro fatores, nomeados como “Benefícios”; “Interação Colaborador e Organização”; “Interações entre colaboradores”; “Informação”. O primeiro fator (Benefícios) ficou constituído de itens que estão relacionados ao suporte de ordem material que a organização oferece aos colaboradores, sendo que este fator obteve índice de confiabilidade de 0,84. De acordo com Rhoades e Eisenberger (2002), os benefícios que a organização oferece aos colaboradores quando percebidos de forma positiva, proporcionam o aumento da percepção do suporte organizacional. Os mesmos autores relatam que benefícios como salários, promoções, recompensas e condições de trabalho adequadas são considerados como antecedentes da PSO.

O segundo fator (Interação Colaborador e Organização) aglutinou os itens referentes a percepção da qualidade no relacionamento entre colaboradores e organização, que são expressos por meio de atenção, respeito e percepção de segurança no trabalho. Essa dimensão apresentou confiabilidade de 0,78. Para Rhoades e Eisenberger (2002), o relacionamento entre colaboradores e organização envolve sentimentos de satisfação com o trabalho além do envolvimento afetivo. À medida que o colaborador percebe que a organização lhe oferece proteção, bem como valoriza suas qualidades visando seu bem-estar, esse empregado, na maioria das vezes, se compromete com o trabalho e cria o senso de pertencimento da organização. De acordo com Eisenberger et al. (1986), a percepção do suporte organizacional ocorre na medida em que os colaboradores desenvolvem crenças de

que a organização valoriza suas qualidades, cuida de seu bem-estar e reconhece os esforços dispensados no desenvolvimento do trabalho.

É destacada a importância do segundo fator da ESUL, pois esse avalia justamente o contexto do relacionamento afetivo entre os colaboradores e organização, representados em primeira instância pelos supervisores. Com relação a importância da percepção do suporte dos supervisores, Shanock e Eisenberger (2006) destacam, que o suporte oferecido pelos supervisores está diretamente relacionado com a percepção do suporte organizacional e, conseqüentemente, também ao desempenho dos colaboradores. Essa constatação corrobora com os achados de Self, Holt e Schaninger Jr. (2005), pois esses autores ressaltam que a valorização que organização oferece os colaboradores detém correlação positiva com a PSO.

No terceiro fator (Interações entre Colaboradores), agruparam-se os itens referentes a percepção de suporte de ordem emocional entre os colaboradores, sendo estes expressos como forma de carinho, atenção, preocupação e satisfatória convivência dos colaboradores, tanto no ambiente laboral como social. Diferentemente do segundo fator, essa dimensão remete à idéia de que há entre os colaboradores um relacionamento cordial de valorização e respeito. De acordo com Rhoades e Eisenberger (2002), o relacionamento afetivo no contexto laboral, quando percebido de forma positiva, é esperado que desenvolva nos colaboradores sentimentos de satisfação no e com o trabalho. Por meio de seus estudos, Swanson e Power (2001) concluíram que a percepção de suporte por parte dos colaboradores nas organizações contribui para a concepção de um ambiente de trabalho mais agradável e conseqüentemente com menos estresse. Concordando com as afirmações

anteriores, Hui, Wong e Tjosvold (2007) afirmam que o grupo de trabalho que apresenta como característica a afetividade positiva tende a perceber melhor o suporte organizacional.

Por último, no quarto fator (Informação), aglomeraram-se itens sobre a percepção da qualidade da circulação de informações no contexto laboral. Essa dimensão remete à percepção dos colaboradores de que na organização existe uma rede de comunicação, em que as informações importantes são transmitidas de maneira adequada à toda equipe de trabalho. De acordo com Rodriguez e Cohen (1998), o recebimento de informações de outras pessoas abre possibilidades para que os indivíduos possam se orientar, solucionar os problemas cotidianos e fazer com que as tomadas de decisões sejam realizadas de maneira mais refletida. Já Leung, Zhang e Skitmore (2008) estabelecem que a troca de informações é um importante contribuinte para que os colaboradores percebam o suporte no ambiente de trabalho. Para os mesmos, as organizações devem inserir os colaboradores nas discussões a respeito de tomadas de decisões, além do que, os trabalhadores que possuem as informações acerca do que ocorre na organização percebem de forma mais satisfatória esse relacionamento (organização e colaborador). Ainda de acordo com Leung, Zhang e Skitmore (2008), os empregados que percebem o suporte informacional fornecido pelo local de trabalho tendem a se sentirem com maior autonomia e satisfação no desempenho de suas funções.

No que se refere as correlações entre os fatores, de acordo com Dancey e Reidy (2006), percebe-se que todas foram positivas sendo três consideradas de grau moderado ( $0,40 < r < 0,69$ ). Trata-se de um aspecto interessante da ESUL, pois não houve correlações consideradas fortes (acima de 0,70) a ponto de chegar a conclusão que as dimensões com fortes correlações poderiam ser agrupadas em uma só. A respeito disso, a primeira dessas é

entre os fatores “Interação entre colaboradores” e “Informação” ( $r=0,43$ ); a segunda, “Interação entre colaborador e organização” e “Interações entre colaboradores” ( $r=0,49$ ); e a terceira, e de maior valor correlacional, ocorreu entre os fatores “Interação colaborador e organização” e “Informação” ( $r=0,62$ ). Cabe destacar, portanto, que a ESUL, pós análises correlacionais esteve de acordo com os postulados das pesquisas consultadas na literatura (Eisenberger et al., 1986; Swanson & Power, 2001; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; Leung, Zhang & Skitmore, 2008).

Com relação às análises de item-total, foram solicitadas cargas fatoriais acima de 0,30, pois esse parâmetro se encontra em um nível aceitável de acordo com a literatura. Corroborando com a afirmação anterior, Guilford e Fruchter (1978) estabelecem que o valor mínimo aceitável para esse tipo de análise é de 0,30, sendo assim, todos os itens da ESUL se apresentaram acima desta condição, ficando facilitada a interpretação de que todos os itens estão bem alinhados. Nesse mesmo sentido, Pasquali (1999) e Dancey e Reidy (2006) explicam que quanto maiores as cargas fatoriais de itens em um fator, maior será a explicação desse.

A ESUL se mostrou congruente com a teoria da PSO adotada, porém como a escala construída não é pioneira no contexto brasileiro é importante discutir as semelhanças e diferenciações com os demais instrumentos nacionais anteriormente construídos. Após análise fatorial, o instrumento ficou tendo como características sua rápida aplicação e com adequadas propriedades psicométricas. Qualidades essas que possibilitam a continuidade dos estudos de validade, normatização, e posteriormente, o envio do instrumento ao CFP, pois é importante frisar que apesar de haver escalas construídas, não há registro no SATEPSI de nenhum instrumento com parecer favorável que avalie o suporte

organizacional (SATEPSI, 2009). Torna-se digno de nota que o fato de não haver registros no SATEPSI não significa que um instrumento não apresente qualidades psicométricas satisfatórias. Porém, é destacada a importância do desenvolvimento da ESUL, pois uma vez aprovada pelo SATEPSI poderá ser considerada como inovadora e regulamentada no cenário nacional.

A literatura nacional consultada aponta quatro instrumentos que avaliam suporte organizacional. O primeiro a ser discutido é a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), desenvolvida por Siqueira (1995). A EPSO surgiu por intermédio do estudo de adaptação da SPOS, no qual a autora traduziu e fez adequações dos itens da escala de Eisenberger et al (1986). A escala após análises dos resultados ficou com nove itens e caráter unidimensional. Assim como a ESUL, a EPSO também se caracteriza por ser uma escala de rápida aplicação e propriedades psicométricas satisfatórias.

O Questionário de Percepção do Suporte Organizacional foi desenvolvido por Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999) também com base na teoria do suporte organizacional de Eisenberger et al (1986). O questionário apresenta 50 itens divididos em quatro fatores, entretanto, comparando os fatores do questionário e da ESUL, percebe-se que há similaridades e diferenças no que se refere às suas composições. No Questionário de Percepção do Suporte Organizacional dos quatro fatores, três (“Gestão de desempenho”; “Suporte material”; “Práticas organizacionais de ascensão, promoção e salários”), até certo ponto, detêm semelhanças com dois fatores da ESUL (“Benefícios”; “Interação entre colaborador e organização”). Com relação às diferenças, o questionário traz um fator relacionado a sobrecarga no trabalho (“Carga de Trabalho”), enquanto que a ESUL

apresenta dois fatores (“Interação entre colaboradores”; “Informação”) que não são abordados pelo Questionário de Percepção do Suporte Organização.

A Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), construída por Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), citada por Tamayo e Tróccoli (2002), é composta por 42 itens distribuídos em seis dimensões (“Gestão de desempenho”; “Estilos de gestão da chefia”; “Suporte social no trabalho”; “Sobrecarga”; “Suporte material”; “Ascensão e salários”). Os fatores da ESOP também apresentam semelhanças e diferenças quando comparados com a ESUL, sendo assim, dos seis fatores do instrumento, as nomenclaturas de dois (“Suporte material”; “Suporte social no trabalho”) se assemelham de certa a alguns fatores da ESUL (“Benefícios”; “Interações colaborado e organização”; “Interação entre colaboradores”). Cabe destacar que esta discussão se refere às nomenclaturas das dimensões e não à análise dos itens do instrumento, pois a escala não se encontra disponível na literatura consultada, somente citações da mesma por outros autores que fizeram uso em seus estudos.

A Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), construída por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004), com base na teoria do suporte social de Rodriguez e Cohen (1998), é composta por 18 itens agrupados em três fatores (“Percepção de suporte social informacional no trabalho”; “Percepção de suporte social emocional no trabalho”; “Percepção de suporte social instrumental no trabalho”). A EPSST, dentre os demais instrumentos discutidos até então é a que mais apresenta similaridade com a ESUL, uma vez que há em ambas itens relativos à questões emocional, instrumental e informacional no contexto laboral. Entretanto, a EPSST não faz diferenciação de categorias relativas às interações emocionais, que é possibilitada pela ESUL, na qual há um fator que

diz respeito somente ao relacionamento do trabalhador com a organização e outro com itens que abordam o relacionamento afetivo entre os próprios colaboradores. Entende-se que no contexto organizacional pode haver essas diferenciações de relacionamentos afetivos, pois um mesmo indivíduo pode perceber suporte da organização, porém não se relacionar de forma saudável com seus companheiros de trabalho, e vice-versa.

No que se refere aos parâmetros de fidedignidade ou confiabilidade, todos os fatores, bem como a escala como um todo, apresentaram índices acima de 0,70, considerado pela literatura como mínimo aceitável (Pasquali, 1999). De acordo com Urbina (2007), a fidedignidade se refere ao procedimento que permite constatar certo grau de confiança entre os instrumentos de medidas quando da aplicação desses em uma amostra ou população. Prieto e Muniz (2000), discorrem que nas análises de confiabilidade por meio de consistência interna, os coeficientes são considerados adequados quando se apresentarem entre 0,70 e 0,79. Acima desses, entre 0,80 e 0,84 são considerados bons e, a partir de 0,85 podem ser considerados como excelentes.

Conforme visto, a ESUL apresentou semelhanças e diferenciações quando comparada aos instrumentos nacionais construídos até então. Porém novos estudos com sua aplicação se tornam necessários, justamente para atingir novas evidências de validade, uma vez que por meio desse estudo a ESUL obteve a evidência de validade de construto. Cabe destacar portanto, que esse trabalho de dissertação é uma faceta de um projeto maior que visa a construção da ESUL, a realização de outros estudos de evidências de validade de critério e normatização, além do envio e aceitação por parte do Conselho Federal de Psicologia.

## Considerações Finais

O estudo se propôs a construir uma escala de avaliação da percepção do suporte laboral, bem como buscar evidência de construto para a mesma. Diante dos resultados encontrados percebe-se que esses foram satisfatórios, uma vez que, por meio da análise fatorial do conjunto de itens construídos foram discriminadas quatro dimensões congruentes com a teoria de percepção do suporte organizacional adotada pelo estudo. O instrumento, após realização da análise fatorial apresentou qualidades tais como, sua praticidade, rápida aplicação, administração coletiva e propriedades psicométricas satisfatórias.

A presente pesquisa constatou evidência de validade de construto da ESUL, porém torna-se importante a realização de novas pesquisas no sentido de buscar outras evidências de validade como por exemplo, evidência de validade de critério. Para tanto no desenvolvimento de futuras pesquisas, a aplicação da ESUL poderá ocorrer concomitantemente com outros instrumentos que avaliem construtos relacionados diretamente ao contexto laboral, dentre eles, clima organizacional, comprometimento organizacional, cultura organizacional, estresse no trabalho, agressão moral, burnout, identificação organizacional, satisfação no trabalho, valores organizacionais. A aplicação da ESUL também poderá ocorrer com instrumentos que avaliam construtos não diretamente ligados ao contexto do trabalho, mas que podem influenciar esse meio, como por exemplo, suporte social, suporte familiar, depressão, lócus de controle, autoconceito, dentre outros.

O trabalho realizado deu prioridade a teoria clássica dos testes, embora fosse possível, não foram analisadas variáveis sócio-econômicas (como sexo, idade, escolaridade,



ramo de atividade da empresa, quantidade de funcionários da empresa, ocupação, horas trabalhadas por dia, tempo em que trabalha na empresa e se tem mais de um emprego). Optou-se pela execução da análise fatorial, exclusão de itens e a concretização de evidência de validade de construto. A atual formatação da ESUL permite análises mais confiáveis dos resultados. Sugere-se, portanto, o desenvolvimento de novas pesquisas utilizando amostras maiores que a do presente estudo, bem como o controle de algumas variáveis. Esses novos estudos podem explorar variáveis que a literatura traz como importantes no processo de percepção do suporte no ambiente laboral, como tamanho da organização e ocupação. Também é importante a análise das demais variáveis que a ESUL permite coletar com o objetivo de verificar se há diferenças de percepção de suporte entre grupos (sexo, idade, escolaridade, horas trabalhadas por dia, tempo em que trabalha na empresa e se tem mais de um emprego).

A ESUL, em sua formatação atual, também pode ser considerada uma importante ferramenta no processo de coleta de dados para realização de pesquisas, cabe reafirmar o que já foi dito na Introdução do trabalho, a respeito da crescente valorização do bem-estar dos colaboradores no contexto do trabalho até mesmo como forma de aumentar a produtividade e lucros para a organização, pois como esclareceram as pesquisas, colaboradores que percebem o suporte da organização tendem a trabalhar de forma mais eficaz. Dessa forma, a ESUL pode ser utilizada no sentido de verificar se os funcionários percebem ou não o suporte que a organização oferece, e a partir dos resultados, planejar formas de intervenções. Além do que, com a inserção da Psicologia Positiva no trabalho muitas variáveis relacionadas às emoções consideradas positivas tem sido analisadas,

deixando um pouco de lado a tradição de se abordar somente construtos que poderiam afetar no ambiente de trabalho, como por exemplo o absenteísmo.

Por fim, os objetivos da pesquisa foram alcançados de forma satisfatória. Essa dissertação se caracterizou por ser uma faceta de um projeto maior de construção de um instrumento psicológico voltado para o âmbito do trabalho. A consecução dos objetivos da presente pesquisa permite avanços e a possibilidade de continuidade do projeto inicial até o envio da ESUL para avaliação por parte do CFP no intuito da mesma ser considerada um instrumento psicológico regulamentado. Mais do que o reconhecimento do CFP é de interesse que esse instrumento seja utilizado pelo setor profissional..

## Referências

Adánez, G. A. (1999). Procedimientos de construcción y análisis de tests psicometricos. Em S. M. Wechesler & R. S. L. Guzzo (Orgs.) *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp.57-100). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Alchieri, J. C., & Cruz, R. M. (2007). *Avaliação Psicológica: conceitos, métodos e instrumentos*. 3ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.

Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Testagem Psicológica*. 7ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas.

Andriola, W. B. (1996). Avaliação Psicológica no Brasil: considerações a respeito da formação dos psicólogos e dos instrumentos utilizados. *Psique*, 6(2), 99-108.

Arias, R. M. (1996). *Psicometria: Teoria de los testes psicológicos y educativos*. Madrid: Síntesis.

Baptista, M. N., & Dias, R. R. (2007). Fidedignidade do Inventário de Percepção do Suporte Familiar – IPSF. *Avaliação Psicológica*, 6(1) 33-37

Baptista, M. N., Sisto, F. F., Santos, A. A., Noronha, A. P. P., & Cardoso, H. F. (2008). Escala de Suporte Laboral - ESUL. *Manual técnico não publicado*. Universidade São Francisco, Itatiba: São Paulo.

Calvetti, P. U., Muller, M. C., & Nunes, M. L. T. (2007). Psicologia da Saúde e Psicologia Positiva: Perspectivas e Desafios. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(4), 706-717

CAPES (2009). Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. [Online]. Disponível: <http://www.capes.gov.br/>. Acesso: 17/11/2009.

Capitão, C. G., Scortegagna, S. A., & Baptista, M. N. (2005). A importância da avaliação psicológica na saúde. *Avaliação Psicológica*, 4(1), 75-82

Casullo, M. M. (1999). Evaluación Psicológica. Em: S. M. Wescheler & R. S. L. Guzzo (Orgs.), *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp. 23-39). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Cattell, J. M. (1890). Mental tests and measurements. *Mind*, 15, 373-381.

CBO (2002). *Classificação Brasileira de Ocupações*. Ministério do Trabalho e Emprego. [On-line]. Disponível: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/home.jsf>. Acesso: 10/11/2009

Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.

Conselho Federal de Psicologia (2003). Resolução nº 002/2003 [On-line]. Disponível: <http://www.pol.org.br>. Acesso: 10/11/2009.

Cronbach L. J. (1996). *Fundamentos da Testagem Psicológica*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Cruz, R. M. (2007). O processo de conhecer em avaliação psicológica. Em: R. M. Cruz, J. C. Alchieri, & J. J. Sardá-Jr. (Orgs.). *Avaliação e Medidas Psicológicas: Produção do Conhecimento e da Intervenção Profissional*. (pp.15-26). São Paulo: Casa do Psicólogo

Dancey, C. P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para Psicologia usando o SPSS para Windows*. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed.

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.

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.

Erthal, T. C. (1996). *Manual de Psicometria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56 (3), 218-226.

Gomide Jr., S., Guimarães, L. C., & Damasio, L. F. Q. (2004). Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. *II Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-estar, Suporte Social e Trabalho*, Uberlândia p.10.

Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.

Gouveia, V. V., Silva, D. V., Silva, M. P. V., Andrade, M. W. C. L., Filho, S. B. S., & Costa, D. M. F. (2002). Atitudes frente à avaliação psicológica para condutores: perspectivas de técnicos, estudantes de psicologia e usuários. *Psicologia Ciência e Profissão*, 22(2), 50-59.

Guilford, J. P. & Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistic in psychology and Education*. New York: McGraw-Hill, 6th. Edition.

Hair, J. F., Tatham, R. L. Anderson, R. E., & Black, W. (1998). *Análise multivariada dos dados*. 5ª ed. Artmed: Porto Alegre.

Heloani, J. R. (2004). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*, 22, 101-108

Heloani, J. R. (2005). Psicologia do Trabalho ou do Capital? Eis a questão... *Associação Brasileira de Psicologia Política*, 5(10), 297-312.

Hogan, T. P. (2006). *Introdução à prática de testes psicológicos*. Rio de Janeiro: LTC.

Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in China: the role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735-751.

Joly, M. C. R. A., Martins, R. X., Abreu, M. C., Souza, P. R. R., & Cozza, H. F. P. (2004). Análise da produção científica em avaliação psicológica informatizada. *Avaliação Psicológica*, 3(2), 121-129.

Kaplan, B., Cassel, J., & Gore, S. (1977). Social support and health. *Medical Care*, 15, 47-58.

Leung, M., Zhang, H., & Skitmore, M. (2008). Effects of organizational support on the stress of construction estimation participants. *Journal of Construction Engineering and Management*, 134(2), 84-93

Loi, R., Hang-yue, N, & Foley, S. (2006). Liking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: the mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.

Marujo, H. A., Miguel Neto, L., Caetano, A., & Rivero, C. (2007). Revolução Positiva: Psicologia Positiva e Práticas Apreciativas em Contextos Organizacionais. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 13(1), 115-136.

Marx, M. H., & Hillix, W. A. (1973). *Sistemas e teorias em psicologia*. 15ª ed. São Paulo: Cultrix.

Miguel Neto, L., & Marujo, H. A. (2007). Propostas estratégicas da Psicologia Positiva para a prevenção e regulação do stress. *Análise Psicológica*, 4(25), 585-593.

Morello Filho, O. (2008). Os estágios em Psicologia Organizacional e Psicologia do Trabalho tal como acontecem: com a palavra os supervisores de estágio. Em: D. C. Campos. *Atuando em Psicologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Recursos Humanos*, LTC, Rio de Janeiro: RJ.

Noronha, A. P. P., & Alchieri, J. C. (2004). Conhecimento em avaliação psicológica. *Revista Estudos de Psicologia*, 21(1), 43-52.

Noronha, A. P. P., Freitas, F. A., & Ottati, F. (2002). Parâmetros psicométricos de testes psicológicos de inteligência. *Interação em Psicologia*, 6(2), 195-201

Oliveira, P. R., Tristão, R. M., & Neiva, E. R. (2006). Burnout e suporte organizacional em profissionais de UTI-Neonatal. *Educação Profissional: Ciência e Tecnologia*, 1(1), 27-37.

Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *RAC*, 3(2), 29-51.

Pais-Ribeiro, J. (2006). Relação entre a psicologia positiva e as suas variáveis protectoras, e a qualidade de vida e bem-estar como variáveis de resultado. In: I.Leal (Org.). *Perspectivas em psicologia da saúde* (pp.231-244). Coimbra: Quarteto editora

Parpinelli, R. F., & Lunardelli, M. C. F. (2006). Avaliação psicológica em processos seletivos: contribuições da abordagem sistêmica. *Estudos de Psicologia*, 23(4), 463-471.

Pasquali, L. (1999). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. Brasília: LabPAM & IBAPP.

Pasquali, L. (2001). *Técnicas de Exame Psicológico – TEP: Fundamentos das Técnicas Psicológicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Pasquali, L., & Alchieri, J. C. (2001). Os testes psicológicos no Brasil. Em L. Pasquali (Org.). *Técnicas de Exame Psicológico – TEP: Fundamentos das Técnicas Psicológicas*. (pp. 195-221). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Passareli, P. M., Silva, J. A. (2007). Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia Campinas*, 24(4), 513-517

Pereira, J. C. R. (1999). *Análise de dados qualitativos: estratégias metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais*. São Paulo: EDUSP/FAPESP.



Piercy, N. F., Craven, D. W., Lane, N., & Vorhies, D. W. (2006). Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), 244-262.

Prieto, G., & Muniz, J. (2000). > *Un modelo para evaluar la calidad de tests usados na Espanha*. Obtido em dezembro de 2009, em World Wide Web, <HTTP://www.cop.es/vernumero.asp?id=41>.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Ribas Jr., R. C., Moura, M. L. S., & Hutz, C. S. (2004). Adaptação brasileira da Escala de Desejabilidade Social de Marlowe-Crowne. *Avaliação Psicológica*, 3(2), 83-92.

Rodriguez, M. S., & Cohen, S. (1998). *Social Support. Encyclopedia of mental health*. 3, New York: Academic Press.

Sampaio, J. R. (1998). Psicologia do trabalho em três faces. In: I. B. Goulart, & J. R. Sampaio. *Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos*. 1ª ed. São Paulo. SP: Casa do Psicólogo.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, M. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.

SATEPSI (2004). Avaliação dos testes psicológicos. [On-line]. Disponível: <http://www.pol.org.br>. Acesso: 26/02/2010.

SATEPSI (2009). Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos. [On-line]. Disponível: <http://www2.pol.org.br/satepsi/sistema/admin.cfm>. Acesso: 10/11/2009.

Schein, E. H. (1982). *Psicologia Organizacional*. Rio de Janeiro: Editora Prentice-Hall do Brasil Ltda.

SEBRAE (2005). *Boletim estatístico de micro e pequenas empresas*. Projeto Gráfico Arte Contexto Ltda. [On-line]. Disponível: <http://www.sebrae.com.br/>. Acesso: 10/11/2009.

Seeman, T. E. (1998). *Social Support and social conflict*. Disponível em: <http://www.macses.ucsf.edu/Research/Psychosocial/notebook/socsupp.html> Acesso em: 11/02/2009.

Self, D. R., Holt, D. T., & Schaninger Jr. (2005). Work-group and organizational support: a test of distinct dimensions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 133-140.

Seligman, M. E. P. (2004). *Felicidade Autêntica: Usando a Nova Psicologia Positiva para a Realização Permanente*. Rio de Janeiro: Objetiva.

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), 689-695.

Sheldon, K. M. & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56 (3), 216-217.

Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.

Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de doutorado não-publicada. Universidade de Brasília, Brasília.

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

Siqueira, M. M. M., & Gomide-Jr, S. (2008). Suporte no trabalho. Em 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., & cols. (2008) *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed

Sisto, F. F., Santos, A. A. A., & Noronha, A. P. P. (2006). Uso do Rasch para delimitação de critérios hierárquicos para o Teste Bender. In: A. P. P. Noronha, A. A. A. Santos, & F. F. Sisto (Orgs.). *Facetas do fazer em avaliação psicológica*. Vetor Editora: São Paulo. p 57-80

Spector, P. (2002). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Saraiva

Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.

Swanson, V., Power, K. (2001). Employees' perceptions off organizational restructuring: the role of social support. *Work & Stress*, 15(2), 161-178.

Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7(1), 37-46.

Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 145-159.

Urbina, S. (2007). *Fundamentos da testagem psicológica*. Porto Alegre: Artmed.

Yunes, M. A. M. (2003). Psicologia Positiva e Resiliência: O foco no indivíduo e na família. *Psicologia em Estudo*, 8(esp), 75-84

Wechsler, S. M. (1999). Guia de procedimentos éticos para a avaliação psicológica. Em M. Wechsler & R. S. L. Guzzo (orgs.). *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp. 133-141). São Paulo: Casa do Psicólogo.

**ANEXOS**

### **ANEXO 01 - Classificação das Organizações de acordo com o SEBRAE**

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), estabelece diferenciações entre microempresa, pequena empresa, média empresa e grande empresa, por meio do número de trabalhadores empregados pelas mesmas, bem como o ramo de atuação das empresas. Para o SEBRAE (2005) são classificadas como microempresas, as organizações que no ramo de atividade industrial possuem até 19 trabalhadores, e nos ramos de comércio e prestação de serviços, até nove trabalhadores. São classificadas como pequenas empresas, as organizações que no ramo industrial possuem de 20 a 99 pessoas empregadas, e nos ramos comerciais e de prestação de serviços, de 10 a 49 trabalhadores.

Por médias empresas entende-se que são as organizações que no ramo industrial possuem de 100 a 499 pessoas empregadas, e nos ramos comerciais e de prestação de serviços, de 50 a 99. Por fim, são classificadas com grandes empresas, as organizações que no ramo industrial possuem acima de 500 pessoas empregadas, e nos ramos comerciais e de prestação de serviços, acima de 100 trabalhadores (SEBRAE, 2005).

SEBRAE (2005). *Boletim estatístico de micro e pequenas empresas*. Projeto Gráfico Arte Contexto Ltda. [On-line]. Disponível: <http://www.sebrae.com.br/>. Acesso: 10/11/2009.

## **ANEXO 02 - Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)**

Como forma de agrupar as ocupações coletadas na pesquisa de forma padronizada, utilizou-se a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que segundo seus critérios as funções podem ser classificadas em 10 grandes grupos, sendo estes agregados por nível de competência e similaridade nas atividades executadas. (CBO, 2002). Aqui serão destacados somente os grupos que fizeram parte na amostra estudada.

O Grande Grupo 1 está relacionado com profissões que desempenham atividades de regimento de normas de funcionamento para o país, estado, município, órgãos governamentais de interesse público e de organizações, bem como empregos de diplomacia. Este grande grupo é composto por 41 ocupações, podendo ser destacados profissões de todas as esferas de governo e esferas de organização (empresarial, institucional e religiosa) do país, tais como legisladores, governadores, prefeitos, dirigentes sindicais, dirigentes de empresas, chefes de pequenas populações indígenas e dirigentes de instituições religiosas (CBO, 2002).

O Grande Grupo 2 está relacionado com profissões de nível superior, nas áreas científicas e das artes. Estas ocupações pressupõem em ampliação de conhecimentos científicos e intelectuais, por meio de pesquisas, aplicação de conceitos e teorias no contexto educacional. Este grande grupo é composto por 100 ocupações, podendo ser destacados profissões como a de professores de diversas áreas (ciências físicas, biológicas, sociais e humanas), além de maestros, músicos, dentre outras (CBO, 2002).

O Grande Grupo 3 está relacionado com profissões de nível técnico. Estas ocupações consistem no desempenho de trabalhos técnicos, bem como aplicação de

conceitos e métodos em esferas referentes à educação de nível médio. Este grande grupo é composto por 114 ocupações, podendo ser destacados profissões como a de técnico em eletrônica, técnico em farmácia, técnico em enfermagem, inspetor de alunos, agentes de saúde, atletas profissionais, dentre outras (CBO, 2002).

O Grande Grupo 4 está relacionado com profissões do setor administrativo, sendo que este grupo é subdividido em dois (trabalho burocrático e contato constante com o público). Com relação a trabalho burocrático, as funções não necessitam contato com o público, porém para seu desenvolvimento é esperado conhecimento e experiência em ordenar, armazenar, computar e recuperar informações. Por sua vez, nas funções de contato constante com o público há fornecimento de informações e serviços a clientes. Este grande grupo é composto por 20 ocupações, podendo ser destacados profissões como a de supervisores administrativos, auxiliares administrativos, escriturários, cobradores, recepcionistas, operadores de telemarketing, dentre outros (CBO, 2002).

O Grande Grupo 5 agrega ocupações cujas principais tarefas estão relacionadas a conhecimentos e experiências necessários para prestações de serviços. Estes trabalhos se referem a serviços de proteção, segurança e vendas de mercadorias em comércio, bem como atividades relacionadas a viagens, trabalhos domésticos, restaurantes e cuidados pessoais. Este grande grupo é composto por 37 ocupações, podendo ser destacados profissões como trabalhadores dos serviços domésticos em geral, cozinheiros, garçons, trabalhadores nos serviços de higiene e embelezamento, bombeiros, policiais, dentre outras (CBO, 2002).

O Grande Grupo 6 compreende ocupações que requerem conhecimentos e experiências para obtenção de produtos da agricultura, silvicultura e da pesca. Estas



ocupações consistem no desempenho de trabalhos a fim de obter seus produtos, criar ou caçar animais, pescar ou criar peixes, conservar e plantar florestas e em vender quando está relacionado a produtores com fins comerciais. Este grande grupo é composto por 47 ocupações, podendo ser destacados profissões como a de produtores agropecuários em geral, supervisores na exploração agropecuária, trabalhadores de apoio à agricultura, pescadores, dentre outras (CBO, 2002).

Por fim, o Grande Grupo 9 está relacionado com profissões que requerem conhecimentos e atividades para manter o funcionamento de bens e equipamentos, seja de uso profissional, de instituições, empresas e do governo. Este grande grupo é composto por 33 ocupações, podendo ser destacados profissões como a de mecânicos, eletricitas, reparadores, instaladores, supervisores de manutenção, dentre outras (CBO, 2002).

CBO (2002). *Classificação Brasileira de Ocupações*. Ministério do Trabalho e Emprego. [On-line]. Disponível: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso: 10/11/2009

### **ANEXO 03 - Escala de Suporte Laboral (ESUL)**

**Idade:** \_\_\_\_ **Sexo:**  Masculino  Feminino **Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**Escolaridade:**  Ensino Fundamental Incompleto  Ensino Superior Completo  
 Ensino Fundamental Completo  Pós-graduação (Especialização)  
 Ensino Médio Incompleto  Mestrado  
 Ensino Médio Completo  Doutorado  
 Ensino Superior Incompleto

**Ramo de atividade da empresa:**  Comércio  Indústria  Prestação de Serviços

**Quantidade de funcionários da empresa:** \_\_\_\_\_

**Ocupação/Função na empresa:** \_\_\_\_\_ **Horas trabalhadas por dia:** \_\_\_\_\_

**Tem mais de um emprego?**  Sim  Não **Há quanto tempo trabalha nesta empresa?** \_\_\_\_\_

Nesta escala são apresentadas 24 afirmações a respeito de sua percepção sobre o suporte que você recebe no seu local trabalho. É necessário, por gentileza, que você responda a todas as questões assinalando com um “X” a alternativa que melhor se aplica a você. **Não deixe nenhum item em branco** e escolha, dentre as quatro opções de resposta, aquela que mais se aproximar da sua realidade.

Item	Conteúdo do Item
ESUL01	A empresa oferece aos funcionários planos de saúde.
ESUL02	A empresa oferece benefícios que incluem a família (por exemplo, plano de saúde).
ESUL03	A empresa oferece convênios aos funcionários.
ESUL04	A empresa oferece aos funcionários vale-alimentação ou cesta básica.
ESUL05	A empresa fornece orientações gerais sobre saúde.
ESUL06	A empresa oferece vale-transporte aos funcionários.
ESUL07	A empresa respeita minhas metas e valores.
ESUL08	A empresa se importa com minhas opiniões.
ESUL09	A empresa ignora qualquer reclamação que eu faço.
ESUL10	Geralmente a empresa respeita os compromissos sociais dos funcionários.
ESUL11	Na empresa, a chefia se interessa pelas dificuldades pessoais de seus funcionários.
ESUL12	Se a empresa pudesse, contrataria uma pessoa com salário menor para me substituir.
ESUL13	A empresa considera que todos os funcionários são facilmente substituíveis.
ESUL14	Os meus colegas de trabalho se lembram de meu aniversário.
ESUL15	Meus colegas me convidam para atividades sociais.
ESUL16	As pessoas na empresa se preocupam comigo.
ESUL17	As pessoas com quem trabalho gostam de mim.
ESUL18	Se falto ao trabalho, meus colegas fazem contato comigo.
ESUL19	Os funcionários da empresa se relacionam bem comigo.
ESUL20	Há na empresa uma política específica de circulação de informações a todos os funcionários.
ESUL21	As informações importantes chegam rapidamente ao conhecimento dos funcionários.
ESUL22	As informações são sempre divulgadas da mesma maneira para todos os funcionários.
ESUL23	Na empresa, as informações passadas aos funcionários são claras.
ESUL24	As informações referentes à empresa são passadas aos funcionários

## **ANEXO 04 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Escala de Suporte Laboral (ESUL): estudos das qualidades psicométricas.

Eu....., abaixo assinado, dou meu consentimento livre e esclarecido para participar como voluntário do projeto de pesquisa supra-citado, sob a responsabilidade do(s) pesquisador(es) Prof. Dr. Makilim Nunes Baptista e Hugo Ferrari Cardoso, do curso de Psicologia-Itatiba, da Universidade São Francisco.

Assinando este Termo de Consentimento estou ciente de que:

1 – O objetivo da pesquisa é desenvolver e buscar evidência de validade entre a Escala de Suporte Laboral (ESUL) e vários outros instrumentos de construtos relacionados com suporte social.

2 – Durante o estudo serão aplicados 4 (quatro) instrumentos de auto-relato, a Escala de Suporte Laboral (ESUL), a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT), o Questionário de Percepção do Suporte Organizacional e o Questionário de Suporte Social (SSQ), sendo estimado o tempo de 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos para responder a todos estes.

3 – Obtive todas as informações necessárias para poder decidir conscientemente sobre a minha participação na referida pesquisa;

4 – A resposta a este(s) instrumento(s)/ procedimento(s) poderão causar constrangimento, mas não trará riscos à saúde física;

5 – Estou livre para interromper a qualquer momento minha participação na pesquisa;

6 – Meus dados pessoais serão mantidos em sigilo e os resultados gerais obtidos na pesquisa serão utilizados apenas para alcançar os objetivos do trabalho, expostos acima, incluída sua publicação na literatura científica especializada;

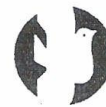
7 – Poderei contatar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco para apresentar recursos ou reclamações em relação à pesquisa pelo telefone: (11) 4034-8442;

8 – Poderei entrar em contato com o responsável pelo estudo, Prof. Dr. Makilim Nunes Baptista, sempre que julgar necessário pelo telefone: (11) 4534-8046;

9 – Este Termo de Consentimento é feito em duas vias, sendo que uma permanecerá em meu poder e outra com o pesquisador responsável.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de 200\_\_

Assinatura:



UNIVERSIDADE  
SÃO FRANCISCO

Bragança Paulista, 23 de Abril de 2009.

**Comitê de Ética em Pesquisa – CEP**

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

**Projeto de Pesquisa:** ESCALA DE SUPORTE SOCIAL LABORAL (ESSL): CONSTRUÇÃO DOS ITENS E ESTUDOS DAS QUALIDADES PSICOMÉTRICAS.

**Curso:** PSICOLOGIA

**Grupo:** III

**Autor(es):** PROF. HUGO FERRARI CARDOSO

**Instituição:** UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO

**Protocolo CAAE:** 0055. 0.142.000-09 (Citar este número nas correspondências referentes a este projeto)

Prezado(a)s Pesquisador(a)s,

O Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, da Universidade São Francisco, analisou em reunião extraordinária do dia **23/04/2009** o projeto de pesquisa **supracitado**, sob a responsabilidade de Vossa Senhoria.

Este Comitê, acatando o parecer do relator indicado, apresenta-lhe o seguinte resultado:

**Parecer:** APROVADO

Atenciosamente,

  
MARCELO LIMA RIBEIRO

VICE-Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa - USF  
Universidade São Francisco

CÂMPUS DE BRAGANÇA PAULISTA	Av. São Francisco de Assis, 218 - CEP 12916-900 Fone (11) 4034-8000 - FAX (11) 4034-1825
CÂMPUS DE CAMPINAS	Rua Waldemar César da Silveira, 105 - Cura D'Arns CEP 13045-270 (19) 3779-3300
CÂMPUS DE ITATIBA	Rua Alexandre Rodrigues Barbosa, 45 - CEP 13251-900 Fone (11) 4534-8000 - FAX (11) 4524-1933
CÂMPUS DO PARI - SÃO PAULO	Rua Hannemann, 352 - Pari - CEP 03031-040 Fone (11) 3315-2000 - FAX (11) 3315-2036