

Valores organizacionais e suporte social no trabalho: a percepção dos colaboradores do setor bancário público e privado

Organizational values and social support at work: the perceptions of employees of public and private sector banking

Taís Andrade¹ & Vania de Fátima Barros Estivaleta

Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, Brasil

Resumo

Este trabalho foi desenvolvido com o propósito de compreender a influência dos valores organizacionais sobre a percepção de suporte social no trabalho, sob a perspectiva dos colaboradores do setor bancário público e privado. Através de uma *survey*, foram investigados 332 colaboradores do setor bancário, aos quais foram aplicados um questionário elaborado a partir dos modelos IPVO e EPSST. Os principais resultados encontrados expõem que os valores organizacionais prioritários das instituições bancárias foram o Domínio e o Prestígio, enquanto os valores Bem-estar, Autonomia e Realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia. Em relação ao suporte social no trabalho, a maior incidência foi atribuída ao Suporte Social Informacional, enquanto a menor prioridade foi atribuída ao Suporte Social Emocional. Ainda, as análises de regressão múltipla revelaram que o modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável Geral Suporte, cuja variância foi explicada em 45,6% pelos fatores Autonomia e Realização, Prestígio e Domínio.

Palavras-chave: Valores organizacionais, Suporte social no trabalho.

Abstract

This work was developed with the aim of understanding the influence of organizational values on the perception of social support at work, from the perspective of employees of public and private banking. Through a survey, we investigated 332 employees from the banking sector, who were asked to answer a questionnaire developed from the models IPVO and EPSST. The main findings state that the priority organizational values of the banking institutions were Dominion and Prestige, while the values such as Wellbeing, Empowerment and Accomplishment occupied lower levels in the hierarchy. As regards social support at work, the highest incidence was attributed to Informational Social Support, and the lowest priority was assigned to Emotional Social Support. Furthermore, the multiple regression analysis revealed that the model with greater explanatory power was represented by the

¹ Contato: tais0206@gmail.com

General Support variable, whose variance was explained in 45,6% by the factors Autonomy and Achievement, Prestige, and Domain.

Keywords: Organizational values, Social support at work

O trabalho, além de ter um caráter utilitário, significa para o trabalhador uma forma de afirmar sua identidade por meio das atribuições individuais inseridas por ele na realização da tarefa (Dejours, 1997). Através do trabalho, o ser humano tem buscado atender às suas necessidades, atingir seus objetivos e realizar-se (Oliveira, Piccinini, Fontoura, & Schweig, 2004). Além disso, o trabalho caracteriza-se como agente de relações sociais e produtor de bens de consumo, podendo proporcionar satisfação pessoal e profissional.

Nesse contexto, os valores organizacionais são construídos em decorrência das necessidades do trabalho a ser realizado, para orientar suas relações internas e externas, tendo origem na interação social entre os membros da organização (Macedo, Pereira, Rossi & Vieira, 2005). Os valores organizacionais definem uma direção comum para todos os trabalhadores de uma empresa e influenciam fortemente o comportamento organizacional (Tamayo, 2007).

Nos últimos anos, a literatura administrativa e organizacional tem dado muita atenção aos valores que guiam o comportamento organizacional e gerencial de empresas públicas e privadas. No entanto, as investigações empíricas são escassas (Der Wal, Graaf & Lasthuizen, 2008), o que torna ainda mais relevante a realização de

pesquisas desta natureza. Além disso, partindo do pressuposto que os valores organizacionais antecedem a percepção de suporte no trabalho (Goodwin, Costa & Adonu, 2004), convém ressaltar os inúmeros benefícios que o suporte social no trabalho oferece aos colaboradores e à própria organização.

Nesse sentido, Siqueira e Gomide Jr. (2008) destacam que, no contexto do trabalho, os estudos sobre os impactos do suporte social tomaram dois caminhos distintos. No primeiro, investigaram-se os efeitos do suporte social sobre indicadores subjetivos de saúde e de produtividade dos trabalhadores e a capacidade amortecedora de suporte social sobre o estresse no trabalho. Já no segundo, o foco dos estudos foi o papel do suporte ofertado no contexto de trabalho (suporte organizacional e suporte disponibilizado pela rede social existente no ambiente organizacional), relacionando-o com a redução de desgastes emocionais dos trabalhadores, bem-estar, maior comprometimento organizacional, satisfação e envolvimento com o trabalho (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001).

Assim, percebe-se que os estudos sobre a temática apontam que o suporte social é fator imprescindível na contribuição para o bem-estar, saúde física e mental dos indivíduos, além de possibilitar vantagens para a organização com o aumento do

comprometimento e da satisfação no trabalho. Além dessas constatações, verifica-se também uma carência de trabalhos sobre suporte social (Matsukura, Marturano & Oishi, 2002), por conseguinte, pouca investigação tem incidido sobre o que os próprios trabalhadores entendem e como os trabalhadores vivenciam o suporte no trabalho (McGuire, 2007).

Diante deste cenário, buscou-se discutir a percepção dos profissionais das instituições públicas e privadas acerca dos valores organizacionais e do suporte no trabalho, procurando responder a seguinte questão central de pesquisa: *Qual a influência dos valores organizacionais na percepção do suporte social no trabalho sob a perspectiva dos colaboradores e gestores do setor bancário público e privado?*

Frente a esta colocação, a fim de contribuir para a exploração do tema, este estudo tem como objetivos: (i) identificar os valores organizacionais praticados pelas empresas estudadas segundo a percepção de seus colaboradores; (ii) analisar a percepção dos colaboradores em relação ao suporte social no ambiente de trabalho; (iii) verificar se há diferenças entre bancos públicos e privados quanto aos valores organizacionais e o suporte social no trabalho e; (iv) verificar a influência dos valores organizacionais na percepção do suporte social das empresas estudadas.

Na próxima seção, são abordados os pressupostos teóricos relacionados aos valores organizacionais e o suporte social no trabalho. Na seção seguinte, são apresentados os aspectos metodológicos

relacionados à coleta e análise dos dados, para posteriormente (seção cinco) apresentar os resultados encontrados. Por fim, na seção seis, são apresentadas considerações finais acerca do estudo realizado, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

Valores organizacionais: expressão da identidade empresarial

As organizações, caracterizadas como sistemas sociais, buscam reduzir a variabilidade humana, lançando mão de forças como a imposição de regras, valores e expectativas compartilhadas sobre como agir, visando a realização de objetivos comuns (Katz & Kahn, 1978). Sob este enfoque, a função dos valores individuais e dos organizacionais é semelhante, ou seja, os primeiros orientam a vida das pessoas e os segundos a vida das organizações (Oliveira & Tamayo, 2004).

Sob esta perspectiva, Oliveira e Tamayo (2004) definem os valores organizacionais como princípios ou crenças hierarquicamente organizados, relativos a modelos de comportamento desejáveis, os quais orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos. Nessa definição, os autores enfatizam alguns elementos dos valores organizacionais, como: a) o aspecto cognitivo: referente às crenças valorizadas e enfatizadas na vida organizacional, que constituem uma forma de conceber a realidade e a resposta aos problemas da empresa; b) o aspecto motivacional: que expressa os interesses e desejos de

indivíduos específicos ou de um grupo; c) a função dos valores: que orienta a vida das pessoas, delimitando sua forma de pensar e agir; d) a hierarquização dos valores: que implica preferência e distinção entre o importante e o secundário.

Oliveira e Tamayo (2004), ao estudarem valores organizacionais a partir da teoria dos valores individuais, proposta por Schwartz (1992), propuseram o Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO), composto por 48 itens, dispostos em oito fatores:

1. Autonomia: busca constante de aperfeiçoamento do colaborador e da organização através da valorização da criatividade, competência, desafios e atitudes pró-ativas.
2. Tradição: caracteriza-se pela busca de preservação dos costumes e práticas consagradas da organização.
3. Conformidade: priorização de regras e normas, visando a definir os limites das ações organizacionais e o comportamento de seus membros.
4. Bem-estar: preocupação da organização em propiciar satisfação aos empregados, especialmente à qualidade de vida.
5. Realização: valores relacionados à busca de sucesso a partir da competência da organização e de seus membros.
6. Domínio: relação com o poder, obtenção de status, controle sobre pessoas e recursos.
7. Prestígio: caracteriza a busca pelo prestígio e influência sobre a sociedade em função da qualidade dos seus produtos.
8. Preocupação com a coletividade: relacionamento com indivíduos próximos e

com a comunidade.

O Inventário de Perfis de Valores Organizacionais utiliza a percepção dos trabalhadores para avaliar os valores praticados pela organização, tendo como principal vantagem a utilização de observadores internos envolvidos ativamente no processo coletivo, para identificar as prioridades axiológicas da organização (Tamayo, Mendes & Paz, 2000). Como afirma Tamayo (2007), os valores só existem efetivamente na mente de seus membros, sendo que a aceitação e a ratificação por parte dos trabalhadores são essenciais para a existência dos valores organizacionais. Além disso, na visão do referido autor, os valores organizacionais somente assumem o seu *status* se forem compartilhados pelos membros da empresa.

Através dessas concepções, percebe-se que os valores organizacionais exercem funções importantes, impactando no comportamento organizacional, na conduta e na interação dos indivíduos no ambiente de trabalho. Dessa forma, à medida que os valores da organização orientam a conduta dos indivíduos em prol das metas da organização (Oliveira & Tamayo, 1996), estes podem impactar também, sua percepção de suporte social e organizacional no trabalho.

Suporte social no trabalho

As relações sociais mantidas no ambiente de trabalho reforçam a noção de que o suporte social é um componente importante e sugerem que existem várias vias através

das quais o suporte pode influenciar resultados relacionados ao trabalho (McGuire, 2007).

As formulações de Cassel (1976) reforçam o papel do suporte social na compreensão das causas de doenças, sugerindo que o suporte social é uma forma viável e eficiente de reduzir os efeitos do estresse sobre a saúde física e psicológica. Da mesma forma, Cobb (1976), através de uma revisão de literatura sobre a temática, identifica que os efeitos protetores do suporte social facilitam o enfrentamento de crises e adaptação à mudança em situações de estresse.

Apesar do consenso em relação aos efeitos benéficos do suporte social tanto na saúde mental quanto na física, existe uma diversidade de conceituações dentro da comunidade científica, refletindo que o suporte social é um construto teórico complexo, multidimensional que foi concebido e medido de várias maneiras (Rodriguez & Cohen, 1998). Para Cobb (1976), o suporte social é definido como a informação que permite ao sujeito acreditar que é querido, amado e estimado, sendo membro de uma rede das obrigações sociais

mútuas. Na visão de Sarason *et al.*, (1983), o suporte social refere-se à existência ou disponibilidade de pessoas em quem podemos confiar, que nos valorizam e nos mostram que gostam e se preocupam conosco.

No entanto, mesmo havendo uma multiplicidade de conceitos, há um consenso na literatura de que o suporte social deve ser compreendido como uma experiência pessoal, reconhecendo o papel da intensidade com que o indivíduo sente-se desejado, respeitado e envolvido em seu meio social (Siqueira, 2008; Padovam, 2005). Além disso, verifica-se a importância atribuída à rede de relacionamentos (Hogan, Linden & Najarian, 2002) como identificação e referência para os indivíduos no processo de suporte.

Nesse sentido, os recursos disponibilizados nos relacionamentos interpessoais são diferenciados em termos de tipos distintos de suporte social (Rodriguez & Cohen, 1998), denominados suporte social emocional, suporte social instrumental e suporte social informacional. A Figura 1 reúne as definições comumente atribuídas a estes três tipos de suporte.

Figura 1: Tipos de suporte social

Tipos de suporte	Definição	Autores
Suporte social emocional	Envolve a comunicação verbal e não verbal de atenção e preocupação de um indivíduo para com outro	Hogan, Linden e Najarian (2002)
Suporte social instrumental	Refere-se às diversas formas de auxílio concreto que outros podem fornecer visando a suprir necessidades materiais.	Seeman (1998)
Suporte social informacional	Relacionado a ajuda que outros podem oferecer através do fornecimento de informações.	Seeman (1998)

Fonte: Adaptado de Hogan, Linden e Najarian (2002) e Seeman (1998)

Essas tipologias de suporte fornecem uma base para determinar a eficácia de diferentes tipos de suporte que diferem pela natureza dos acontecimentos estressantes ou pelas características das pessoas que sofrem adversidade (Cohen, 2004). Neste sentido, Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004) e Siqueira e Gomide Jr. (2008) mencionam que o suporte social no trabalho sustenta-se na crença global do empregado de que a organização empregadora oferece os três tipos de suporte social no trabalho (emocional, instrumental e informacional) necessários para a execução das ações dos colaboradores.

Método de pesquisa

Este estudo descritivo foi guiado pelo método *survey*, utilizado para a coleta de dados primários, quando se necessita informações de um grande número de pessoas (Hair *et al.*, 2005 b). A população foco foi representada pelos colaboradores do setor bancário de Santa Maria, composta por 599 bancários. Foram disponibilizados questionários a toda população, obtendo-se um retorno de 332 instrumentos (55%), sendo 222 provenientes de bancos públicos e 110 de bancos privados, os quais compuseram a amostra do estudo.

Como método de coleta de dados foi aplicado um questionário elaborado a partir de dois modelos. O primeiro refere-se ao Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO), desenvolvido por Oliveira e Tamayo (2004), composto por 48 questões, distribuídas em oito dimensões:

Realização, Conformidade, Domínio, Bem-estar, Tradição, Prestígio, Autonomia e Preocupação com a coletividade. O IPVO possui uma escala tipo likert, variando de 1 (não se parece em nada com minha empresa) a 5 (é muito parecida com minha empresa). O segundo foi a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSS'T): construída por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004), composta por 18 itens, agrupados em três dimensões: percepção de Suporte Social Emocional, Suporte Social Instrumental e Suporte Social Informacional no trabalho. A EPSS'T possui uma escala tipo likert, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Após coletados, os dados foram analisados com o apoio do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para realização dos testes estatísticos, os quais incluíram os cálculos de frequência, média e desvio padrão, a análise fatorial, o *Alpha de Cronbach* e a regressão múltipla.

Resultados e Discussão

Em relação à amostra investigada, esta foi composta por 332 colaboradores do setor bancário, sendo 222 dos bancos públicos e 110 dos bancos privados, sendo 49,5% (f=164) homens e 50,6% (f=168) mulheres, possuindo, em média, 37,31 anos de idade (desvio padrão 0,98). Sobre o estado civil dos mesmos, predominou em 52,3% (f= 173) os indivíduos casados 28,4% (f= 94) solteiros.

Quanto à escolaridade, a maioria dos

entrevistados possui curso superior incompleto (39,5%; f= 131), seguido do ensino superior completo (29,8%; f= 99) e pós-graduação (19,6%; f= 65), havendo o predomínio dos cursos de Administração e Administração Comércio Exterior (39%; f= 107).

Ao analisar o tempo de serviço na empresa, verificou-se que os colaboradores investigados possuem em média 13,79 anos (desvio padrão 1,13). Quanto ao setor de atuação, houve o predomínio no setor de atendimento (46,4%, f= 150), seguido do setor comercial (38,4%; f= 124). Essas constatações devem-se principalmente às atividades específicas praticadas nas agências bancárias, voltadas para o atendimento a clientes e venda de produtos e serviços financeiros, as quais se concentram nesses setores específicos.

Valores organizacionais

Para a análise fatorial das variáveis do Inventário de Perfis de Valores Organizacionais, foram utilizadas inicialmente as 48 questões do instrumento, com o intuito de identificar possíveis associações entre as variáveis, de modo a agrupá-las em fatores comuns. Optou-se por adotar a análise de componentes principais como método de extração das dimensões e a Varimax como método de rotação. Os testes iniciais da fatorial incluíram o *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, caracterizados como procedimentos estatísticos que permitem identificar a

qualidade das correlações entre as variáveis de forma a prosseguir com a análise fatorial (Pestana & Gageiro, 2003). Assim, os resultados dos testes de adequação e especificidade da amostra foram satisfatórios, sendo que o KMO apresentou um coeficiente de 0,912 e o teste de Bartlett apresentou resultado significativo (*sig* 0,000).

Foram obtidos oito fatores, sendo que o primeiro explicou 32,86% da variância e os oito explicaram, em conjunto, 65,40% de toda variância. Posteriormente, para analisar a confiabilidade dos fatores, utilizou-se teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, que, segundo Hair *et al.* (2005b), pode apresentar um coeficiente variando de 0 a 1, sendo que os valores superiores a 0,7 indicam confiabilidade satisfatória da consistência interna. Considerando estes critérios, tornou-se necessária a exclusão de dois fatores e quatro variáveis que apresentaram baixa confiabilidade.

Como resultado final da análise fatorial, encontraram-se seis dimensões ou fatores, sendo que os fatores 1 e 2 apresentaram excelente consistência interna (Alfas superiores a 0,9), os fatores 3 e 4 demonstraram uma consistência interna muito boa (Alfas superiores a 0,8), enquanto os fatores 5 e 6 evidenciaram uma boa consistência interna (Alfas superiores a 0,7), conforme a classificação sugerida por Hair *et al.* (2005b).

Uma análise mais detalhada permite avaliar as variáveis componentes para cada fator, de maneira que os fatores criados refletem a predominância de determinado

valor organizacional, identificado no modelo (2004), como ilustra a Tabela 1. original desenvolvido por Oliveira e Tamayo

Tabela 1: Cargas fatoriais das dimensões com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

Fator 01 - Autonomia e Realização (Autreal) – Alpha 0,935 - Média 3,52			
Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
30	Para a empresa, é importante ser criativa	Autonomia	0,742
46	A empresa incentiva o funcionário a ser criativo	Autonomia	0,734
4	A empresa valoriza a competência	Realização	0,732
8	A empresa acha que é importante ser competente	Realização	0,712
24	A empresa gosta de funcionários que mostram suas habilidades	Realização	0,703
1	A empresa estimula o funcionário a enfrentar desafios	Autonomia	0,634
23	A empresa valoriza os funcionários curiosos	Autonomia	0,621
29	A empresa valoriza funcionários que buscam realização no trabalho	Autonomia	0,602
2	A sinceridade entre as pessoas é encorajada pela empresa	Preoc. Coletiv.	0,590
3	Para a empresa, todas as pessoas devem ser tratadas igualmente	Preoc. Coletiv	0,576
13	A empresa incentiva o sucesso profissional dos funcionários	Autonomia	0,575
48	A empresa propõe atividades que dão prazer ao funcionário	Bem-estar	0,550
Fator 02 - Preocupação com a coletividade (Preocol) - Alpha 0,915 - Média 4,16			
Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
38	A empresa acredita que a pessoa deve ser honesta sempre	Preoc. Coletiv	0,782
15	A empresa acredita no valor da honestidade	Preoc. Coletiv	0,679
44	A empresa considera a lealdade importante	Preoc. Coletiv	0,678
21	A empresa acha importante ser fiel a seus funcionários e clientes	Preoc. Coletiv	0,655
26	A empresa procura se aperfeiçoar constantemente	Preoc. Coletiv	0,602
34	A empresa acredita que a cortesia é importante	Conformidade	0,587
16	Para a empresa, todas as pessoas devem ser tratadas de forma justa	Preoc. Coletiv	0,586
11	Para a empresa é importante que os funcionários sejam educados	Preoc. Coletiv	0,561
20	A empresa acha importante que as pessoas conheçam seu trabalho	Realização	0,560

Fator 03 – Prestígio (Prestig) - Alpha 0,843 - Média 4,39

Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
35	A empresa tem influência na sociedade	Prestígio	0,833
25	A empresa tem prestígio na sociedade	Prestígio	0,794
33	A empresa tem prestígio	Prestígio	0,789
7	A empresa influencia outras empresas	Prestígio	0,556
6	A tradição é uma marca da empresa	Tradição	0,548

Fator 04 – Bem-estar (Bemest) - Alpha 0,868 - Média 2,44

Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
9	A empresa oferece oportunidades de diversão aos funcionários	Bem-estar	0,849
32	A empresa preocupa-se com a qualidade de vida dos funcionários	Bem-estar	0,796
14	A empresa oferece premiações aos funcionários	Bem-estar	0,721
5	É importante para a empresa ajudar seus funcionários	Bem-estar	0,625

Fator 05 – Domínio (Domin) - Alpha 0,745 – Média 4,65

Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
36	Para a empresa, planejar metas é essencial	Realização	0,706
10	É importante para a empresa ter lucro nos negócios	Domínio	0,698
18	A empresa busca o domínio de mercado	Domínio	0,654
37	A empresa acha importante ser competitiva	Domínio	0,591

Fator 06 - Tradição e conformidade (Tradco) - Alpha 0,758 - Média 3,73

Variáveis	Descrição	Fator original IPVO	Carga Fatorial
27	A empresa acredita que as regras são importantes	Conformidade	0,671
17	A empresa acha importante ter modelos comportamentais definidos	Conformidade	0,644
31	A empresa procura manter práticas consagradas	Tradição	0,618
12	A empresa preserva os costumes antigos e a tradição	Tradição	0,565
47	O comportamento dos funcionários deve respeitar os costumes	Tradição	0,467

Desta forma, no fator 1, predominam as assertivas associadas aos fatores Autonomia e Realização do modelo IPVO. Resultado semelhante foi encontrado por Louback

(2006), onde as variáveis das dimensões Autonomia e Realização foram agrupadas no mesmo fator. O fator 2 possui a maioria das variáveis associadas à dimensão Preocupação

com a coletividade, que reflete a prioridade da empresa em promover relacionamentos baseados na justiça e na lealdade. O fator 3 evidencia a predominância da dimensão Prestígio, relacionado ao poder exercido pela empresa, ou seja, a influência e respeito da sociedade em função da qualidade de seus produtos (Oliveira & Tamayo, 2004).

Quanto ao Fator 4, este evidencia a predominância da dimensão Bem-estar do modelo IPVO, congregando itens associados à preocupação da organização com o valor Bem-estar dos colaboradores, demonstrando sua intenção em propiciar um ambiente de trabalho satisfatório, priorizando a qualidade de vida (Tamayo, 2007; Oliveira & Tamayo, 2004).

Já o fator 5, é composto por quatro variáveis, predominando a dimensão Domínio, traduzindo a preocupação da organização com estratégias relacionadas à obtenção de status, lucros e competitividade, representando a tentativa de afirmação assertiva da empresa por meio do domínio dos recursos materiais, do mercado, da tecnologia e do conhecimento na sua área de atuação (Tamayo, 2007). O sexto fator relaciona-se ao respeito às regras, às práticas consagradas e aos costumes, possuindo cinco variáveis relacionadas às dimensões Conformidade e Tradição de Oliveira e Tamayo (2004), tendo, portanto, esta denominação.

De maneira geral, observa-se que foram mantidos todos os valores propostos por Oliveira e Tamayo (2004), embora alguns fatores tenham sido agrupados. Além disso,

mesmo havendo a alocação de algumas variáveis em fatores distintos dos originais, houve coerência entre estas e o sentido do fator, como evidenciado na maioria das dimensões encontradas. Além disso, a redução do modelo IPVO para seis fatores também foi visualizada nos trabalhos de Louback (2006) e Dias e Maestro Filho (2008).

Considerando as médias dos seis fatores que representam os valores organizacionais, percebe-se que as dimensões *Domínio* e *Prestígio* foram as que obtiveram as maiores médias, evidenciando que os valores mais importantes dessas organizações foram os relacionados ao domínio do mercado e a sua imagem na sociedade. Assim, Domínio e Prestígio constituem os valores centrais das instituições bancárias, pois apresentam médias altas e desvio-padrão baixo (Tamayo, 2007).

No polo oposto, refletindo o menor grau de prioridade, encontra-se o fator Bem-estar e a dimensão Autonomia e Realização, associados aos interesses individuais (Oliveira & Tamayo, 2004), como a perspectiva da organização em promover a satisfação no trabalho, aceitar ideias novas, estimular a criatividade e garantir a independência de seus colaboradores.

Esta constatação permite identificar que o domínio motivacional do colaborador não está sendo priorizado pelos valores da organização (Tamayo, 2007), à medida que se evidencia a menor valorização de seu bem-estar e autonomia no ambiente de trabalho.

Assim, reconhecer a hierarquia atribuída aos valores organizacionais, especificamente no contexto de intensas transformações e competitividade vivenciado pelo setor bancário, pode constituir um importante subsídio na compreensão do comportamento das organizações. Além disso, como os valores organizacionais orientam a conduta dos indivíduos no contexto laboral, identificar a percepção dos colaboradores sobre a sua hierarquia, ou seja, sobre a forma como estes vêem a organização, pode contribuir, inclusive, com o alinhamento estratégico, uma vez que os valores refletem as prioridades, objetivos e metas organizacionais.

Suporte social no trabalho

Para a análise fatorial das variáveis da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho, foram utilizadas inicialmente as 18 questões do instrumento, sendo que os procedimentos para a realização da análise

fatorial foram semelhantes ao realizado no IPVO. Foi excluída uma variável com valor inferior a 0,5. Após a exclusão, foram constituídos 4 fatores com autovalores maiores que 1 e variância explicada de 64,86%.

Através do teste de confiabilidade *Alfa de Cronbach*, tornou-se necessária a exclusão de um fator que apresentou baixa confiabilidade. Assim, a partir desses resultados, foram determinados três fatores, sendo que os fatores 1 e 2 apresentaram consistência muito boa, enquanto o fator 3 evidenciou uma boa consistência interna. Os fatores identificados apresentaram alfas superiores aos três fatores do modelo EPSST. Estes fatores foram analisados detalhadamente, considerando a dimensão correspondente identificada no modelo de Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004), a carga fatorial para cada uma das variáveis, bem como a nomeação dos fatores criados, como ilustra a Tabela 2.

Tabela 2: Cargas fatoriais das três dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes

Fator 01 - Suporte Social Informacional (SInf) – Média 3,54			
Variáveis	Descrição	Fator original EPSST	Carga Fatorial
8	Circulação clara das informações	Suporte Social Informacional	0,762
17	Superiores compartilham informações	Suporte Social Informacional	0,752
9	Informações sobre decisões no trabalho	Suporte Social Informacional	0,715
18	Compartilhamento de informações por todos	Suporte Social Informacional	0,674
16	Agilidade no repasse das informações importantes	Suporte Social Informacional	0,668
12	Facilidade de acesso a informações	Suporte Social Informacional	0,525
7	Confiança nos superiores	Suporte Social Emocional	0,501

Fator 02- Suporte Social Emocional (SEmo) – Média 3,28			
Variáveis	Descrição	Fator original EPSST	Carga Fatorial
3	Pessoas são amigas umas das outras	Suporte Social Emocional	0,798
1	Pessoas gostam umas das outras	Suporte Social Emocional	0,794
2	Compartilhamento de problemas pessoais	Suporte Social Emocional	0,743
15	Pessoas se preocupam umas com as outras	Suporte Social Emocional	0,695
6	Confiança nas pessoas	Suporte Social Emocional	0,667
Fator 03- Suporte Social Instrumental (SIns) – Média 3,33			
Variáveis	Descrição	Fator original EPSST	Carga Fatorial
5	Equipamentos em boas condições e confiáveis	Suporte Social Instrumental	0,827
13	Equipamentos necessários para o trabalho	Suporte Social Informacional	0,785
14	Pagamento de salários justos	Suporte Social Instrumental	0,575

Através da análise da Tabela 2, percebe-se que no Fator 1 predominam as variáveis associadas à dimensão Suporte Social Informacional do modelo EPSST, relacionada ao fornecimento de informações como apoio ao indivíduo no desenvolvimento de seu trabalho (Seeman, 1998). Nesse sentido, o Suporte Social Informacional está associado a crenças dos colaboradores de que a organização possui uma rede de comunicação comum que veicula as informações precisas e confiáveis. Esse tipo de suporte inclui receber de outras pessoas, inclusive de superiores, noções indispensáveis para que o indivíduo possa guiar suas ações ao dar solução a um problema ou tomar uma decisão (Siqueira, 2008).

O fator 2 evidencia a predominância da dimensão Suporte Social Emocional do modelo EPSST, sendo, portanto, a

denominação do fator. Este fator contempla variáveis associadas à expressão de empatia, carinho e preocupação para com outro, proporcionando oportunidades de expressão de sentimentos e emoções (Cohen, 2004).

Já o fator 3 congrega itens associados ao Suporte Social Instrumental, relacionado aos recursos tangíveis e práticos disponibilizados no trabalho (Siqueira, 2008), como equipamentos e salários. Hogan, Linden e Najarian (2002) ressaltam, ainda, que este tipo de suporte envolve o fornecimento de bens materiais, podendo ajudar, inclusive, com a diminuição dos sentimentos de perda de controle.

Assim, observa-se que os fatores criados refletem a predominância de determinado tipo de Suporte Social no Trabalho, identificados no modelo original desenvolvido por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004). Esses resultados

corroboram os pressupostos teóricos defendidos por inúmeros autores acerca da temática (Rodriguez & Cohen, 1998; Seeman, 1998; Gomide Jr., Guimarães & Damásio, 2004; Cohen, 2004; Siqueira, 2008) sobre a predominância de três tipos de suporte social no trabalho.

Quanto às médias dos três fatores do Suporte Social no Trabalho, percebeu-se maior incidência do Suporte Social Informacional, associado às crenças dos colaboradores de que a organização possui uma rede de comunicações comum que veicula informações precisas e confiáveis (Siqueira & Gomide Jr, 2008). Um dos fatores que podem ter contribuído para esta constatação, refere-se à informatização do setor bancário que favoreceu o acesso, agilidade e circulação das informações, além de facilitar o processo de comunicação organizacional através de diversos canais, como intranet e e-mail.

Por outro lado, evidenciou-se menor existência do Suporte Social Emocional, relacionado à percepção da doação de recursos afetivos pela rede social, incluindo compreensão, atenção e preocupação com o outro (Siqueira, 2008). Frente a este resultado, convém destacar que as relações de trabalho no setor bancário, comumente caracterizadas pelo individualismo, ausência de colaboração entre os colegas (Grisci e Bessi, 2004) e adaptação constante a mudanças dificultam a construção de laços de confiança e ajuda mútua (Sennet, 2003). Corroborando esta perspectiva, Ferreira e Seidl (2009) através de um estudo com 1.164

bancários, constataram que as relações sociais de trabalho foram caracterizadas pela hostilidade, conflitos interpessoais, insatisfação dos colegas e tratamento desigual entre funcionários.

De maneira geral, percebe-se que o suporte social no trabalho é percebido pelos colaboradores de forma moderada, havendo menor incidência de suporte social emocional, sugerindo a existência de lacunas associadas às interações sociais, confiança, cooperação e apoio entre os colaboradores.

Valores organizacionais e Suporte Social no Trabalho no setor bancário público e privado

Inicialmente, buscou-se identificar possíveis diferenças acerca da percepção dos colaboradores dos bancos públicos e privados sobre os dois construtos analisados neste estudo, para posteriormente identificar a influência dos valores organizacionais sobre a percepção de suporte social no trabalho.

A partir da composição dos fatores dos valores organizacionais e do Suporte Social no Trabalho, buscou-se comparar as médias dos bancos, visando identificar diferenças entre as instituições públicas e privadas, por meio do teste *t* para amostras independentes. Previamente à aplicação do teste *t*, realizou-se o teste *F* para avaliar a igualdade das variâncias, visando decidir se o teste *t* deveria ser homocedástico ou heterocedástico.

Considerando um nível de significância de 5%, o teste apresentou diferença de média para todas as dimensões dos valores

organizacionais entre os bancos públicos e privados, exceto para o valor Tradição e Conformidade. Para os valores Domínio, Preocupação com a coletividade, Autonomia e Realização e Bem-estar os bancos privados apresentaram médias mais elevadas. Em decorrência disso, evidencia-se que, em média, os colaboradores dessas instituições percebem a maior incidência destes valores, comparado à percepção dos funcionários dos bancos públicos. Somente para a dimensão Prestígio, a média dos bancos públicos foi superior, remetendo ao entendimento de que, em média, os colaboradores das instituições públicas percebem a maior relevância deste valor.

Nesse sentido, percebe-se que existem distinções entre a percepção dos colaboradores do setor público e privado quanto aos valores organizacionais. Como afirmam Pires e Macêdo (2006), existem algumas especificações que distinguem as instituições públicas e privadas, sendo estas diferenças importantes na definição dos processos internos, na relação com inovações e mudança, na formação dos valores e crenças organizacionais.

Para o Suporte Social Informacional e Instrumental constatou-se, também, diferença de média entre os bancos públicos e privados. Considerando o nível de 5% de significância, em média, houve a maior incidência do Suporte Social Informacional nos bancos públicos, enquanto o Suporte Instrumental foi maior nos bancos privados.

Esses resultados remetem à compreensão de que nos bancos públicos há o maior

acesso e compartilhamento de informações confiáveis entre os colaboradores, quando comparados ao setor privado. Como afirmam Alvarenga Neto, Barbosa e Pereira (2007), o desafio organizacional contemporâneo traduz-se em aprender a nadar em um oceano de informações, consideradas relevantes para a sobrevivência organizacional em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico e mutável. A prioridade ao Suporte Social Informacional nos bancos públicos, os quais se deparam com a necessidade de transformações e inovações ante uma burocracia arraigadas às organizações públicas (Pires & Macêdo, 2006), pode estar associada a este desafio.

Já o Suporte Instrumental, que através da análise fatorial exploratória agregou variáveis associadas a equipamentos de trabalho, foi considerado em média mais existente nas instituições privadas. Estes resultados podem estar relacionados à maior ênfase destes bancos nos investimentos contínuos em automação bancária e tecnologias de informação.

Dessa forma, partindo da concepção de Siqueira e Gomide Jr. (2008) de que quanto maior for o valor do escore fatorial médio, maior é a percepção do respondente de que sua organização oferece o tipo de suporte contemplado naquele fator, percebe-se, de maneira geral, a existência moderada do suporte social no trabalho, tanto nos bancos públicos como privados.

Valores organizacionais como antecedentes da percepção de suporte social e organizacional no trabalho

Com a intenção de analisar a influência dos Valores Organizacionais sobre a percepção de Suporte Social no Trabalho, foram realizadas análises de regressão múltipla para identificar o quanto cada fator do Suporte Social no Trabalho (variável

dependente) é explicado pelos fatores dos Valores Organizacionais (variáveis independentes). Os modelos apresentados para as variáveis dependentes associadas ao Suporte Social no Trabalho, podem ser visualizados na Tabela 3.

Tabela 3: Valores da constante, coeficiente Beta (coef), significância (sig) e coeficiente de determinação ajustado (R^2 Adj.) para os modelos de regressão

Variável Dependente	Constante		Autonomia Realização		Prestígio		Domínio		Preocupação Coletividade		R^2 Adj.
	Valor	Sig	Coef.	Sig	Coef.	Sig	Coef.	Sig	Coef.	Sig	
Sinfor	1,652	0,000	0,580	0,000	0,216	0,000	-0,154	0,001			0,445
Semoci	1,692	0,000	0,397	0,000	0,242	0,000	-0,140	0,000			0,262
Sinstr	1,593	0,001	0,225	0,001	0,156	0,006			0,244	0,001	0,285
Geral Sup	1,362	0,000	0,538	0,000	0,287	0,000	-0,148	0,000			0,456

Inicialmente, constatou-se que todos os valores do teste F foram significativos a 1%, indicando que pelo menos uma das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente. Os resultados da regressão múltipla revelaram quatro fatores dos valores organizacionais como preditores do suporte social no trabalho: *Autonomia e Realização, Prestígio, Domínio e Preocupação com a coletividade*. Constatou-se também, que para todos os modelos de regressão, os fatores *Autonomia e Realização e Prestígio* demonstraram influência sobre as variáveis dependentes.

Em relação aos modelos propostos, para as variáveis dependentes *Suporte Social*

Informacional (Sinfor), Emocional (Semoci) e Geral Suporte (GeralSup), as variáveis influenciadoras foram: *Autonomia e Realização, Prestígio e Domínio*. Analisando os coeficientes beta (Coef.), que expressam a magnitude e a direção da relação de cada uma das variáveis independentes com o suporte social no trabalho, percebeu-se que os fatores *Autonomia e Realização e Prestígio* exerceram influência positiva, enquanto o fator *Domínio* exerceu influência negativa. Estes resultados evidenciam que quanto maior a prioridade aos valores *Autonomia, Realização e Prestígio*, maior a percepção de suporte social no trabalho, especificamente o *Informacional e o Emocional*. Por outro

lado, quanto maior a valorização do domínio de mercado, menor a percepção destes tipos de suporte.

Para a variável dependente *Suporte Social Instrumental* (Sinstr) as variáveis independentes foram: *Autonomia e Realização*, *Prestígio e Preocupação com a coletividade*, as quais exerceram influência positiva. Dessa forma, os resultados indicam que quanto maior a prioridade a estes valores, maior a percepção de suporte social instrumental.

Uma melhor compreensão dos resultados observados pode ser obtida ao examinar as metas específicas de cada um dos fatores preditores do suporte no trabalho. As metas de autonomia visam fundamentalmente estimular a curiosidade, a criatividade e a inovação na empresa, oferecendo desafios e variedade no trabalho, sendo que a sua ausência no exercício das funções organizacionais tem sido apontada com fonte de insatisfação no trabalho (Tamayo, 2007). Já o valor Realização é expresso por meio de políticas, práticas e normas organizacionais que promovem o desenvolvimento profissional e o reconhecimento do sucesso pessoal no trabalho (Oliveira & Tamayo, 2004). Portanto, é compreensível que o fator *Autonomia e Realização* apresente efeitos positivos sobre a percepção de suporte social no trabalho, pois o seu conteúdo responde a importância que o colaborador dá ao desenvolvimento do seu potencial e do reconhecimento social da sua competência.

O valor Prestígio está associado à imagem

positiva da instituição perante a sociedade, refletindo-se, também, sobre os indivíduos em suas atividades privadas fora da organização. Dessa forma, a organização tendo prestígio, este pode refletir também no prestígio e valorização de seus colaboradores, influenciando positivamente a percepção de suporte social no trabalho.

Por outro lado, o valor Domínio, concentra-se na competitividade, associado ao poder e controle sobre pessoas e situações (Tamayo, 2007), evidenciou influência negativa sobre a percepção de suporte social no trabalho. Estes resultados corroboram com a perspectiva de Goodwin, Costa e Adonu (2004) de que quanto maior for a prioridade das metas motivacionais de poder, associadas ao domínio, menor será a percepção do suporte social no trabalho.

Vale destacar que tanto o valor Prestígio quanto o Domínio refletem metas de poder organizacional, no entanto, somente o último apresentou influência negativa sobre o suporte no trabalho. Nesse sentido, Tamayo (2005) menciona que o prestígio leva o trabalhador a uma relação afetiva com a organização por se sentir participante do sucesso social da mesma, enquanto o domínio inibe o comprometimento afetivo e a identificação com a organização, pois o trabalhador pode não se sentir participante dos resultados obtidos, o que pode justificar estas diferenças nas relações de influência.

Quanto ao valor Preocupação com a coletividade, Tamayo (2007) aponta a necessidade de construção de ambientes organizacionais que priorizem o respeito,

igualdade e honestidade, visando o bem-estar dos colaboradores e também da sociedade. Possivelmente isto explica porque este valor organizacional apresenta efeito positivo sobre o suporte instrumental, o qual relaciona-se ao pagamento de salários justos e disponibilidade de recursos materiais.

A análise destes fatores permitiu identificar que os valores organizacionais podem tanto favorecer, quanto influenciar negativamente a percepção de suporte no trabalho. Esta constatação corrobora os resultados encontrados por Goodwin, Costa e Adonu (2004), os quais evidenciaram que alguns valores exercem influência negativa, enquanto outros influenciam positivamente a percepção de suporte social no trabalho.

Em relação ao percentual da variável dependente explicado pelas variáveis independentes, identificado através do coeficiente ajustado de determinação (R^2 Adj.), ressalta-se que o modelo representado pela variável dependente *Geral Suporte* apresentou o maior valor, evidenciando que 45,6% da variância do fator pode ser explicado pelos valores *Autonomia e Realização, Prestígio e Domínio*. Considerando o estudo realizado por Goodwin, Costa e Adonu (2004), percebe-se que tais valores apresentam semelhança aos resultados encontrados pelos autores, onde 50% da variância da dimensão suporte social no trabalho foi explicada por alguns valores organizacionais.

Neste sentido, percebe-se que os valores do coeficiente ajustado de determinação

demonstraram que os valores organizacionais destacados, possuem grande contribuição para explicar o suporte social no trabalho, pois como afirma Hair *et al.* (2005a), quanto maior o valor de R^2 , cuja variação situa-se entre 0 e 1, melhor a previsão da variável dependente. No entanto, mesmo apresentando valores significativos, o coeficiente de determinação ajustado demonstrou que existem outras variáveis independentes, não analisadas neste estudo, que também influenciam o suporte social e organizacional no trabalho, reforçando a necessidade de novas pesquisas sobre o tema.

Ainda, testaram-se os pressupostos dos modelos estimados. Para verificar a independência dos resíduos da regressão foi realizado o teste *Durbin Watson*, que segundo Pestana e Gageiro (2006) deve atender o pressuposto da covariância nula. Para testar a normalidade dos modelos, realizou-se o teste de *Kolmogorov-Smirnov* (KS), sob a hipótese nula de que a distribuição da série testada é normal (Hair *et al.*, 2005a). O pressuposto da homocedasticidade foi verificado a partir da aplicação do teste de *Pesaran-Pesaran*, que detecta a presença de variância constante dos resíduos com base nos resultados da regressão, em que a variável dependente é o valor dos quadrados dos resíduos e a variável independente é o valor estimado da variável dependente original (Hair *et al.*, 2005b). A premissa de multicolinearidade dos fatores foi verificada através das estatísticas de Tolerância (TOL) e do Fator de Inflação de Variância (FIV),

existentes somente nos modelos com mais de uma variável independente. Assim, pode-se confirmar que todos os modelos demonstraram atender a estas exigências.

Desta forma, os resultados da pesquisa evidenciaram que os valores organizacionais atuam como antecedentes da percepção de suporte social no trabalho, corroborando a premissa de que os valores da organização atuam como preditores do comportamento organizacional (Hassan, 2007). Além disso, como os valores refletem a missão e os objetivos da organização, pode-se inferir que estes afetam a forma como os indivíduos interagem entre si e o tipo de suporte oferecido, através das redes sociais internas e da própria organização.

Assim, especificamente no contexto das instituições bancárias, percebe-se a relevância de compreender os valores prioritários destas organizações, bem como sua influência na percepção de suporte social no trabalho, que atuam como fonte importante de apoio e até mesmo de motivação, num ambiente caracterizado pela velocidade e competição.

Nesse sentido, o presente estudo apresentou algumas contribuições. Inicialmente abordou variáveis organizacionais que ainda não haviam sido relacionadas com o suporte social no trabalho. Foi constatado um impacto diferenciado das variáveis independentes sobre cada uma das variáveis dependentes. Em termos teóricos, tal achado sustenta a importância dos elementos organizacionais sobre o suporte social no trabalho,

considerando seus múltiplos aspectos (informacional, instrumental e emocional). Além disso, os resultados indicaram que os valores organizacionais consistem em variáveis promissoras e importantes para a compreensão de experiências subjetivas positivas e também negativas no trabalho.

Em termos práticos, a verificação de que os valores organizacionais têm impacto sobre o suporte social no trabalho, pode ajudar no planejamento de intervenções nos locais de trabalho. Assim, se o foco de uma intervenção consiste, por exemplo, na melhoria do clima organizacional, através da melhoria dos relacionamentos interpessoais e apoio entre os indivíduos, valores associados a realização e preocupação com a coletividade devem ser priorizados.

Considerações finais

No presente estudo procurou-se identificar, através da percepção dos colaboradores do setor bancário, a influência dos valores organizacionais na percepção do suporte social no trabalho. Inicialmente, verificou-se, através da percepção dos colaboradores, que nas instituições bancárias investigadas, os valores organizacionais prioritários foram o Domínio e o Prestígio, evidenciando a primazia em relação à liderança de mercado, bem como a imagem e reconhecimento da sociedade. Esses resultados revelam que as organizações bancárias, inseridas num mercado altamente competitivo, encontraram nos valores Domínio e Prestígio sustentação para suas práticas em busca de seus objetivos focais.

Por outro lado, os colaboradores revelaram que os valores Bem-estar, Autonomia e Realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia, evidenciando a menor preocupação dessas organizações com aspectos associados aos interesses individuais de seus membros. Sob esse enfoque, a maioria dos gestores mencionou que as instituições bancárias demonstram pouca preocupação com a qualidade de vida, saúde e bem-estar dos colaboradores.

Analisando o suporte social no trabalho, a maior incidência foi atribuída ao Suporte Social Informacional, associado ao compartilhamento e acesso a informações, enquanto a menor prioridade foi atribuída ao Suporte Social Emocional, relacionado ao apoio entre os colegas, através de manifestações de preocupação e afeto.

O estudo também observou que existem diferenças em relação à percepção dos colaboradores das instituições públicas e privadas quanto aos níveis de prioridade atribuída aos valores organizacionais e ao suporte social e organizacional no trabalho. No entanto, mesmo constatando tais diferenças, percebe-se que a hierarquia atribuída aos valores organizacionais pelas organizações públicas e privadas é semelhante, remetendo a compreensão de que as prioridades das organizações bancárias estão centradas em valores comuns.

Através das análises de regressão múltipla, verificou-se que os valores organizacionais exercem influência na percepção do suporte social e

organizacional. O modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável Geral Suporte, cuja variância foi explicada em 45,6% pelos fatores Autonomia e Realização, Prestígio e Domínio. Estes resultados corroboraram os pressupostos teóricos defendidos por Goodwin, Costa e Adonu (2004) de que os valores exercem influência na percepção de suporte social no trabalho.

Do ponto de vista de sua aplicação, o presente estudo identificou como as prioridades da organização estão sendo percebidas pelos indivíduos, fornecendo valiosas informações que podem contribuir para o planejamento de ações voltadas para o desenvolvimento, o bem-estar e a satisfação dos colaboradores do setor bancário. Tais informações sinalizaram a importância das organizações priorizarem os valores autonomia, realização, prestígio e preocupação com a coletividade, considerados preditores do suporte social no trabalho.

Ainda, os resultados do presente estudo sinalizaram que as instituições bancárias investigadas priorizam o valor domínio e que este influencia negativamente o suporte social no trabalho, o qual foi percebido de forma moderada pelos colaboradores. Esta evidência, além de ampliar as considerações teóricas sobre os preditores do suporte social no trabalho, sinaliza para a necessidade de refletir se as práticas organizacionais destas instituições estão efetivamente proporcionando condições necessárias para o bom desempenho dos

colaboradores e para sua satisfação e bem-estar, uma vez que estes são afetados pelas condições ambientais, e até mesmo pelas relações interpessoais estabelecidas nesse cenário.

Assim, diante de um cenário caracterizado pela competitividade e transformações contínuas, onde as situações estressantes fazem parte do dia-a-dia do trabalho bancário, esse diagnóstico oferece um pertinente ponto de partida aos dirigentes e gestores destas organizações em busca de novas formas de gestão que priorizem o suporte social no trabalho.

Ressalta-se, ainda, que devem ser considerados os limites do estudo, principalmente quanto à dificuldade de generalização dos resultados, tendo em vista características culturais, regionais e particularidades da amostra. Além disso, ressalta-se a subjetividade dos resultados, uma vez que a análise dos valores organizacionais foi realizada a partir da percepção dos colaboradores do setor bancário.

Desta forma, sugere-se a realização de pesquisas futuras que analisem os valores declarados pela organização através de seus documentos, como histórico, visão e missão, comparando com aqueles percebidos por seus membros. Sugere-se ainda, que a investigação desta temática seja aplicada em outras organizações, a fim de confrontar os resultados aqui encontrados, podendo inclusive estar aliada a outros construtos.

Referências

- Alvarenga Neto, R. C. D; Barbosa, R. R & Pereira, H. J. (2007). Gestão do conhecimento ou gestão de organizações da era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na das empresas brasileiras. *Perspectiva em Ciência da Informação*, 12(1), 524-543.
- Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104(1), 107-123.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 11, 676-684.
- Der Wal, D., Graf, G., & Lasthuizen, K. (2008). What's valued most? Similarities and differences between the organizational values of the public and private sector. *Public Administration*, 86(2), 465-482.
- Dejours, C. (1997). *O fator humano*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas.
- Dias, D.V., & Maestro Filho, A.D. (2008). Valores organizacionais e comprometimento: um estudo em empresas do setor siderúrgico mineiro. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 32 (pp. 1-15) Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(51), 42-51.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(2), 245-254.
- Gomide Jr., S., Guimarães, L. C., & Damásio, L. F. Q. (2004). Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. *Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-estar e Suporte Social e Trabalho*, 2, (pp. 1-17). Uberlândia, MG.
- Goodwin, R., Costa, P., & Adonu, J. (2004). Social support and its consequences: 'positive' and 'deficiency' values and their implications for support and self-esteem. *British Journal of Social Psychology*, 43(1), 465-474.
- Grisci, C.L.I., & Bessi, V. G. (2004). Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. *Sociologias*, 6(12), 160-200.

- Gujarati, D. (2006). *Econometria básica*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Hair, J. R., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2005a). *Análise multivariada de dados*. (5ª. ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Hair, J. R., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2005b). *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Hassan, A. (2007). Human resource development and organizational values. *Journal of European Industrial Training*, 31(6), 435-448.
- Hogan, B. E., Linden, W., & Najarian, B. (2002). Social support interventions: do they work? *Clinical Psychology Review*, 22(2), 381-440.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *Psicologia social das organizações*. (3ª. ed.). São Paulo: Atlas.
- Matsukara, T. S., Marturano, E., & Oishi, J. (2002). O questionário de suporte social: estudos da adaptação para o português. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 10(5), 675-681.
- Macedo, K.B., Pereira, A.C., Rossi, E. Z., & Vieira, M. A. (2005). Valores individuais e organizacionais: estudo com dirigentes de organizações pública, privada e cooperativa em Goiás. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 8(3), 29-42.
- McGuire, G.M. (2007) Provide to their network members intimate work: a typology of the social support that workers. *Work and Occupations*, 34(3), 125- 147.
- Oliveira, S. R. O., Piccinini, V. C., Fontoura, D. S. & Schweig, C. (2004). Buscando o sentido do trabalho. *Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 28 (pp. 1-15). Curitiba, PR, Brasil.
- Oliveira, A., & Tamayo, A. (2004). Inventário de perfis de valores organizacionais. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 369(2), 129-140.
- Padovam, V. A. R. (2005) *Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de suportes e de justiça*. Dissertação de Mestrado não publicada, Psicologia da Saúde, Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J.N. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Silabo.
- Pires, J. C. S., & Macêdo, K. B (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 40(1), 81-105.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Rodriguez, M.S., & Cohen, S. (1998). *Social support*. New York: Academic Press.
- Schwartz, S. H. (1992). *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.
- Seeman, T. E. (1998). *Social support and social conflict*. Retrieved July 24, 2010, from <http://www.macses.uesf.edu/Research/Psychosocial/notebook/socsupp.html>
- Sennet, R. (2003). *A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. (13ª. ed.). Rio de Janeiro: Record.
- Siqueira, M. M. M. (2008). Construção e validação da escala de percepção de suporte social. *Psicologia em Estudo*, 13(2), 381-388.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide JR, S. (2008). Suporte no trabalho. In: M.M.M. Siqueira (Org). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 238-294). Porto Alegre: Artmed.
- Tamayo, A. (2007) Impactos dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. *RAC Eletrônico*, 1(2), 20-33.
- Tamayo, A., Mendes, A.M., & Paz, M. G. T. (2000). Inventário de Valores Organizacionais. *Estudos de Psicologia*, 5(2), 289-315.

Recebido em: 14/06/2012
Aceito em: 13/02/2013