

## **Apoio social e satisfação no trabalho em funcionários de uma empresa de petróleo**

Ilva Santana Santos Fonseca<sup>1</sup>

Tânia Maria de Araújo<sup>2</sup>

Kionna Oliveira Bernardes<sup>3</sup>

Nadia Amado<sup>4</sup>

Universidade Estadual de Feira de Santana  
Feira de Santana – Bahia, Brasil

### **Resumo**

O apoio no trabalho depende de como os empregados percebem o reconhecimento da empresa ao seu trabalho. Alguns modelos analisam este apoio, dentre eles o Modelo Demanda-Controle. O estudo avaliou a relação entre o apoio organizacional e a satisfação no trabalho de funcionários de uma empresa de petróleo do Brasil. Foi um estudo de corte transversal com 489 (65.6%) indivíduos do total dos 745. Predominaram homens (68.2%), casados (71.5%), nível superior (56.6%), faixa etária de 41 a 50 anos (55.3%) e remuneração média de 9,1 salários mínimos. A associação entre a satisfação no trabalho e o apoio social na empresa demonstrou que quatro vezes mais funcionários com alto nível de apoio social estavam satisfeitos no trabalho, revelando que quanto mais alto o nível de apoio social, maior a satisfação afirmando a importância das relações interpessoais no ambiente ocupacional sobre a satisfação dos trabalhadores.

Palavras-chave: apoio social, satisfação no trabalho, empresa de petróleo.

### **Resumen**

El apoyo en el trabajo depende de cómo los empleados perciben el reconocimiento de la empresa hacia su trabajo. Algunos modelos analizan este apoyo, como el de Demanda-Control. Este estudio

---

<sup>1</sup> ilva\_ss@hotmail.com

<sup>2</sup> araujo.tania@terra.com.br

<sup>3</sup> kionnabernardes@hotmail.com

<sup>4</sup> nadiaamado@hotmail.com

evaluó la relación entre el apoyo organizacional y la satisfacción laboral de empleados de una empresa de petróleo de Brasil. Fue un estudio de corte transversal con 489 (65.6%) participantes de un total de 745. Predominaron hombres (68.2%), casados (71.5%), con escolaridad de nivel superior (56.6%), con un rango de edad de entre 41 a 50 años (55.3%) y un ingreso medio de 9.1 salarios mínimos. La asociación entre la satisfacción laboral y el apoyo social en la empresa mostró que cuatro veces más empleados con altos niveles de apoyo social estaban satisfechos en el trabajo, revelando que cuanto más alto es el nivel de apoyo social es mayor la satisfacción, afirmando, a su vez, la importancia de las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo sobre la satisfacción de los trabajadores.

Palabras clave: apoyo social, satisfacción laboral, empresa de petróleo.

#### Abstract

Support at work depends on how employees perceive the company's recognition of his work. Some models analyze this support, including the demand-control model. The study evaluated the relationship between organizational support and job satisfaction of employees of an oil company in Brazil. It was a cross-sectional study with 489 (65.6%) patients of the total 745. Men predominated (68.2%), married (71.5%), higher (56.6%) aged 41 to 50 years (55.3%) and average compensation of 9.1 minimum wages. The association between job satisfaction and social support in the company showed that approximately four times more employees with high levels of social support were satisfied at work, revealing that the higher the level of social support, greater satisfaction affirming the importance of interpersonal relationships in the workplace on worker satisfaction.

Keywords: social support, job satisfaction, enterprise oil.

#### **Introdução**

As relações interpessoais são vínculos de importância significativa para os seres humanos, revelam que uma pessoa pode influenciar atitudes e comportamentos de outras. Nos últimos anos, vários pesquisadores têm estudado como as relações entre as pessoas contribuem para a vida de cada indivíduo, seja com relação à saúde física, mental e/ou comportamental (Beehr, Nair, Gudanowski, & Such, 2004; Brough & Pears, 2004).

Avaliar as relações entre os seres humanos implica analisar um conjunto de fatores que envolvem a família, os laços afetivos, os comportamentos, as emoções e o ambiente social onde os indivíduos estão inseridos. Estas relações interpessoais em que a existência ou disponibilidade das pessoas em confiar, demonstrar preocupação com o outro, valorizar, comunicar-se, ajudar, assistir com os recursos disponíveis, resume o que seja apoio social (AS) ou suporte social. Diversos autores definem apoio social baseando-se em fatores inter-relacionados que incluem relações íntimas e sociais (Lavall, Olschowsky & Kantorski, 2009).

Este conceito de AS é multidimensional e inclui os tipos de apoio (emocional, instrumental), as fontes de apoio (cônjuge, amigos, parentes, colegas) e uma das formas de percebê-lo esta relacionada com a extensão na qual a pessoa acredita que suas necessidades de apoio, informação e aprovação serão satisfeitas (Gomes-Villas Boas, Santos, Foss-Freitas & Pace, 2009).

A presença de apoio social tem sido associada aos níveis de saúde, pois elevado grau de apoio funciona como um agente de proteção frente aos riscos de doenças induzidas pelo estresse, pois alivia os níveis deste em situações de crise, inibindo o desenvolvimento de doenças (Cohen & Syme, 1995; Marques, Landim, Collares & Mesquita, 2011).

O apoio social baixo, seja proveniente da família, amigos ou de relações no local de trabalho, afeta diretamente o sistema de defesa do corpo, relacionando-se ao processo saúde-doença e aumentando a suscetibilidade para a enfermidade (Valla, 1999; Domínguez-Guedea et al., 2009).

Alguns modelos teóricos metodológicos têm sido elaborados com a finalidade de analisar a influência do apoio social no trabalho. Um desses é o Modelo Demanda-Controle que foi criado por Robert Karasek na década de 70 com o objetivo de estudar a relação entre o estresse e a organização do trabalho através da avaliação dos níveis de demanda no ambiente laboral e níveis de decisão e habilidades do indivíduo sobre o próprio trabalho (Karasek, 1979). A proposição inicial deste não contemplava a avaliação da influência das relações interpessoais no trabalho, então, Jonhson e Hall (1988) adicionou uma terceira dimensão ao modelo, a fim de incluir o suporte social para a avaliação de um possível mediador entre a demanda, controle e saúde do trabalhador. Apoio social, na proposição estabelecida, leva em consideração os apoios advindos dos colegas de trabalho e

dos supervisores. O *social support* (apoio social) diz respeito à interação que há do trabalhador com seus colegas e chefia no ambiente de trabalho.

A hipótese destes autores é que o trabalhador submetido à alta demanda e baixo controle, e também ao baixo nível de sustentação social, apresenta maior probabilidade de desenvolver efeitos negativos sobre a saúde. Assim, nessa perspectiva, o processo saúde e trabalho depende também dos graus de integração social, de emoção e de confiança entre o indivíduo e seus colegas de trabalho e supervisores. Esta hipótese tem sido evidenciada por diversos estudos (House, Landis & Umberson, 1988; Johnson & Hall, 1988; Landsbergis, 1988; Gonçalves, Karasek & Theörell, 1990; Pawlosky, Bandeira & Piccinini, 2011).

A partir do entendimento de que avaliar as influências do apoio social sobre a satisfação do indivíduo no ambiente laboral e que a sua motivação está sujeita às relações interpessoais, e estas influências podem afetar a saúde do trabalhador, interferindo em seu comportamento profissional e/ou social, buscou-se através deste estudo, avaliar a relação entre o apoio social organizacional e a satisfação no trabalho entre funcionários de uma empresa de petróleo na região Norte-Nordeste do Brasil, fazendo uso do modelo metodológico do Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek, pois ainda se apresenta pouca literatura analisando o apoio social através da terceira dimensão deste modelo.

### **Metodologia**

Tratou-se de um estudo quantitativo, de caráter exploratório, do tipo transversal no qual se avaliou a associação entre apoio social e satisfação no trabalho entre trabalhadores de uma unidade administrativa de uma empresa do ramo petrolífero no Brasil. Foi realizado estudo transversal, por ser uma estratégia epidemiológica caracterizada pela observação direta dos indivíduos em uma única oportunidade (Medronho, Bloch, Luiz & Werneck, 2002).

Neste estudo foram analisados 489 indivíduos do total dos 745 empregados da empresa, isto porque o objetivo era avaliar todos os funcionários, contudo apenas 65,6% concordaram e participaram voluntariamente da pesquisa.

O instrumento utilizado foi um questionário estruturado contendo: 1) Informações demográficas: sexo, idade, escolaridade, situação conjugal, número de filhos, cor da pele; 2) Versão recomendada do JCQ, instrumento operacional do

Modelo Demanda–Controle, contendo 49 questões que são medidas, em sua maioria, em uma escala tipo Likert, contendo quatro opções de respostas que variam de discordo fortemente (1) a concordo fortemente (4); e 3) Satisfação no trabalho.

A variável dependente deste estudo foi satisfação no trabalho. Esta variável foi avaliada por duas perguntas: a primeira referente a se o entrevistado está ou não satisfeito no trabalho e a segunda, se o entrevistado se candidataria ou não novamente ao emprego. O primeiro item foi composto com quatro opções de resposta que varia de não estou satisfeito de forma alguma à muito satisfeito; e o outro item, apresentando três opções de resposta, que varia de sim, sem hesitação à definitivamente não.

A variável independente foi apoio social no trabalho (proveniente da chefia e dos colegas de trabalho), avaliada pelo JCQ, através de 11 afirmativas com quatro opções de resposta cada uma (discordo fortemente, discordo, concordo fortemente e concordo).

As afirmativas referentes a dimensão apoio social são: meu gerente presta atenção às coisas que eu falo; eu estou exposto(a) a conflito ou hostilidade por parte de meu gerente; meu gerente me ajuda a fazer meu trabalho; as pessoas com quem eu trabalho interessam-se pelo que acontece comigo; as pessoas com quem eu trabalho são competentes na realização de suas atividades; meu gerente é bem sucedido em promover o trabalho em equipe; eu estou exposto(a) a conflitos ou hostilidade por parte das pessoas com quem trabalho; as pessoas no meu trabalho são amigáveis; as pessoas com quem trabalho são colaborativas na realização das atividades; as pessoas com quem trabalho encorajam uma a outra a trabalharem juntas (Araújo & Karasek, 2006).

Na análise dos dados foi feita previamente a caracterização da população estudada segundo aspectos demográficos. Em seguida, foram estimadas as frequências dos apoios sociais da chefia e dos colegas de trabalho e os níveis da satisfação no trabalho dos funcionários.

A associação entre o apoio social e a satisfação no trabalho foi feita através de cálculo das razões de prevalência e de seus respectivos intervalos de confiança de 95%.

Esta pesquisa foi submetida às normas do Conselho de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual de Feira de Santana, seguindo as especificações da

Resolução n. 196/96 (1996) do Conselho Nacional de Saúde/ Ministério da Saúde. Desta forma, a pesquisa foi aprovada através da Resolução n. 080/2006.

### **Resultados**

Do total de funcionários da empresa, 489 foram estudados, representando uma taxa de resposta de 65.6%. Houve predomínio de homens (68.2%), casados (71.5%), de cor parda (54.6%), com nível superior de escolaridade (56.6%), idade média de 44,3 ( $\pm 6.9$ ) anos e faixa etária predominante de 41 a 50 anos (55.3%), com 1–2 filhos (61.6%) (média de  $1.88 \pm 1.32$ ) e remuneração média mensal de 9.1 ( $\pm 5.1$ ) salários mínimos, tendo 70.4% dos funcionários recebido até 10 salários mínimos e 29.6% acima de 10 salários (Tabela 1).

Na distribuição dos empregados de acordo com os níveis de apoio social recebidos, percebeu-se que predominou o apoio social baixo por parte dos colegas (76.4%) e alto por parte da chefia, embora com um percentual regular (59.6%) (Tabela 2). A Tabela 3 revelara níveis elevados de satisfação com o próprio trabalho: 90.1% deles referiram estar satisfeitos e 97.4 responderam que se candidatariam novamente ao emprego.

A associação entre a satisfação no trabalho e os níveis de apoio social na empresa demonstrou que aproximadamente quatro vezes mais funcionários com alto nível de apoio social estavam satisfeitos no trabalho (95.9%;  $RP = 4.53$ ;  $p < 0.01$ ), quando comparados aos empregados com baixo nível de apoio social. O maior apoio social foi proveniente da chefia (95.7%;  $RP = 4.20$ ;  $p < 0.01$ ) (Tabela 4).

### **Discussão**

As redes sociais do local de trabalho são muito importantes para um bom desempenho das tarefas laborais, além de proporcionar benefícios à saúde. Para Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986) e Zanini, Verolla-Moura e Queiroz (2009), o valor dado pelos trabalhadores ao apoio no trabalho vem da atribuição de características humanas dadas ao local de trabalho, pois os funcionários muitas vezes enxergam as ações dos agentes como do próprio ambiente ocupacional.

**Tabela 1. Distribuição dos funcionários segundo os dados demográficos. Salvador/BA, 2006**

<b>Características</b>	<b>Total</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexo (N = 487)</b>		
Feminino	155	31.8
Masculino	332	68.2
<b>Situação conjugal (N=478)</b>		
Casado/união estável	347	72.6
Solteiro	69	14.4
Div/sep/dis	62	13.0
<b>Faixa etária (N=474)</b>		
Até 30 anos	24	5.1
31 - 40 anos	96	20.3
41 - 50 anos	262	55.3
Acima de 50 anos	89	19.3
<b>Escolaridade (N =486)</b>		
Até médio	211	43.4
Nível superior	275	56.6
<b>Pós-graduação (N=391)</b>		
Sim	61	15.6
Não	330	84.4
<b>Cor da pele referida (N=467)</b>		
Branca	121	25.9
Indígena/amarela	24	5.2
Parda	255	54.6
Preta	67	14.3
<b>Número de filhos (N=489)</b>		
Sem filhos	64	13.1
1 - 2 filhos	301	61.6
3 - 4 filhos	97	19.8
Acima de 5	27	5.5
<b>Renda média mensal (N=425)</b>		
Até 10 SM*	299	70.4
Acima de 10 SM	126	29.6

\*SM = Salário mínimo. Valor correspondente a R\$ 350,00.

Fonte: Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2008).

**Tabela 2. Distribuição dos funcionários segundo níveis de apoio social. Salvador/BA, 2006**

Variáveis	Total	
	n	%
<b>Apoio social colegas (N = 470)</b>		
Baixo	359	76.4
Alto	111	23.6
<b>Apoio social chefia (N = 463)</b>		
Baixo	187	40.4
Alto	276	59.6
<b>Apoio social global (N = 454)</b>		
Baixo	188	41.4
Alto	266	58.6

**Tabela 3. Distribuição dos funcionários segundo a satisfação no trabalho. Salvador, BA/2006**

	Total	
	n	%
<b>Satisfação no trabalho (N = 484)</b>		
Insatisfeito	48	9.9
Satisfeito	436	90.1
<b>Candidatar-se-iam novamente (N = 471)</b>		
Sim	459	97.4
Não	12	2.6

**Tabela 4. Apoio social de acordo com a satisfação no trabalho dos funcionários. Salvador, BA/2006**

	Insatisfeito		Satisfeito		RP	p
	n	%	n	%		
<b>Colegas (N = 469)</b>						
Baixo	36	10.1	322	89.9	1.01	0.96
Alto	11	9.9	100	90.1		
<b>Chefia (N = 462)</b>						
Baixo	34	18.3	152	81.7	4.20	0.00
Alto	12	4.3	264	95.7		
<b>Global (N = 453)</b>						
Baixo	35	18.7	152	81.3	4.53	0.00
Alto	11	4.1	255	95.9		



A concepção que o trabalhador constrói, personificando a organização, pode levar o mesmo a frustrações que refletirão diretamente em sua saúde psíquica, e conseqüentemente, poderá desencadear processos somáticos, como tem mostrado alguns estudos que relacionaram os níveis de apoio social provenientes dos colegas e da chefia, com a saúde do trabalhador. Entre estes estudos, há o de Abualrub (2004) com enfermeiras norte-americanas, mostrou que o baixo apoio social no trabalho possibilita aumento no nível de estresse nessas enfermeiras; o estudo de Tamayo e Tróccoli (2002) relataram que o apoio organizacional reduzido, onde existem pouca participação, colaboração e valorização do trabalho dos subordinados por parte dos supervisores, podem aumentar a exaustão emocional dos trabalhadores; Fenster et al. (1995) que analisaram a ocorrência de frágeis relações interpessoais no trabalho e o risco elevado de aborto espontâneo; e o estudo de Johnson e Hall (1988), que associaram o apoio social no local de trabalho e a ocorrência de doenças cardiovasculares, e verificaram uma relação de positividade para o desenvolvimento destas patologias na existência de baixo apoio ocupacional.

A satisfação no trabalho foi outra característica estudada e revelou que os funcionários da empresa da pesquisa estavam trabalhando sob alto nível de satisfação. A satisfação no ambiente laboral tem sido identificada como grande influenciadora do estado emocional do indivíduo, que se manifesta na forma de felicidade, caso o profissional esteja satisfeito ou de maneira sofrida, decorrente da insatisfação (Guimarães, Almeida Filho, Costa & Newman, 2011).

Indivíduos insatisfeitos no seu trabalho têm grande propensão em deixar o emprego, como mostrou Levin (2005) em estudo realizado com trabalhadores de agências norte-americanas que cuidam de crianças. Ele observou que funcionários que trabalhavam mais satisfeitos não desejavam deixar os seus empregos. Já os funcionários satisfeitos acabam tendo modificações positivas no seu comportamento, podendo influenciar em bons resultados para a empresa, já que estão trabalhando com maior motivação, desempenhando suas tarefas das melhores formas possíveis, aponta Pepe (2004).

No presente estudo, o maior predomínio foi de homens, para Rebouças, Legay e Abelha (2007), o indivíduo do sexo masculino tem uma tendência maior para trabalhar de maneira mais satisfatória, já que as mulheres desenvolvem níveis

mais baixos de satisfação porque exercem dupla jornada de trabalho, tendo uma carga de atividades elevada.

A maioria dos trabalhadores era casada e possuía filhos, isto pode fazer com que vínculos afetivos sejam criados proporcionando um aspecto positivo na construção da rede de apoio social do indivíduo, contribuindo para exercer as tarefas no ambiente de trabalho de forma mais satisfatória, já que este encontra em sua família fontes de apoio para enfrentar melhor alguma dificuldade que possa vir a surgir fora do lar, como no ambiente de trabalho, por exemplo (Diener, Suh & Oishi, 1997; Marqueze & Moreno, 2009; Alvarez, 2012).

A faixa etária predominante entre os trabalhadores reflete uma maior maturidade. Segundo Santos e Ulguin (2006), os trabalhadores mais experientes se deparam melhor com as dificuldades no trabalho em virtude de acreditarem em sua competência, levando-os a lidarem melhor com situações conflitantes. Para Rebouças et al. (2007), os trabalhadores mais velhos apresentam uma maior motivação para trabalhar já que experimentaríamos dificuldades em conseguir um novo emprego caso perdesse o atual. Além disso, tem maior experiência em lidar com impactos do trabalho, criando um comportamento adaptativo.

Os dados do estudo revelam também uma renda média mensal elevada para a realidade do país e um nível de escolaridade alta. O papel da educação é fundamental para a qualificação dos indivíduos, pois ajuda na formação da mão de obra especializada, refletindo em maiores salários e melhor adequação às demandas do mercado. Os indivíduos com nível de escolaridade elevado acabam tendo diante da sociedade, uma imagem de um profissional bem sucedido, o que reforça o seu sentimento de satisfação e valorização do seu trabalho. Além disso, os indivíduos com nível econômico alto se sentem mais independentes e autossuficientes em sua vida social, apresentando melhor enfrentamento das situações de necessidade (Esteve, 1999; Domínguez-Guedea, et al. 2009; Guimaraes et al. 2011).

Quanto à associação entre o apoio social e a satisfação no trabalho entre os funcionários da empresa, o estudo revelou que quanto mais alto o nível de apoio social mais elevados são os níveis de satisfação com o trabalho.

A relação do apoio social oriundo da chefia mostrou a importância que o suporte dos supervisores exerce, de maneira positiva, para que os funcionários

sintam-se satisfeitos. Para Quigley (2003), o apoio do supervisor tem grande relevância sobre a satisfação no trabalho do empregado porque ele tem um contato elevado com seus subordinados, interagindo frequentemente com estes o que acaba exercendo significativa influência sobre o desempenho e a satisfação do funcionário.

Junior (2001), em pesquisa entre funcionários de hotéis em João Pessoa comprovou que os indivíduos com uma boa rede de relacionamentos interpessoais no trabalho, com colegas e chefia, eram muito mais satisfeitos do que aqueles com uma rede social deficiente.

Os achados obtidos neste estudo afirmam a importância das relações interpessoais no ambiente ocupacional sobre a satisfação dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas, percebendo-se que os relacionamentos entre as pessoas apresentam um caráter biopsicossocial (pois o ser humano é um ser integral composto pelos níveis biológico, psicológico e social, sendo analisado holisticamente) no contexto ocupacional importante, já que, como refere o que implica em mudanças nos comportamentos dos indivíduos, a fim de possibilitar uma minimização de possíveis danos à saúde e no desempenho dos trabalhadores (França, 2008).

## Referências

- Abualrub, R. F. (2004). Job stress, job performance and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 1(6), 73–78.
- Alvarez, B. R. (2012). *Qualidade de vida relacionada a saúde de trabalhadores*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico.
- Araújo, T. M., & Karasek, R. (2006). Estresse ocupacional entre professores: avaliação de fatores de risco para transtornos mentais comuns. *Revista Saúde Coletiva*, 2(1) 111-124.
- Beehr, T. A., Nair, V. N., Gudanowski, D. M. & Such, M. (2004). Perceptions of reasons for promotion of self and others. *Human Relations*, 57(4), 413-438.
- Brough, P. & Pears, J. (2004). Evaluating the influence of the type of social support on job satisfaction and work related psychological well-being. *International Journal of Organisational Behaviour*, 8(2), 472-485.
- Cohen, S. & Syme, S. L. (1995). *Social Support and Health*. Orlando, Flórida: Academic Press, Inc.
- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (2008). *Salário mínimo*. Recuperado em 30 de junho, 2008 de <http://www.dieese.org.br/esp/salmin.xml>.
- Diener, E., Suh, E. M. & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24(1), 25-41.
- Domínguez-Guedea, M. T., Damacena, F., Montiel, M. M., Ochoa, P., Álvarez, G., Valdéz, L. et al. (2009). Necessidades de apoio social em cuidadores de familiares idosos mexicanos. *Psicologia & Sociedade*, 21(2), 242-249.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Esteve, J. M. (1999). *O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores*. São Paulo: EDUSC.
- Fenster, L., Schaefer, C., Mathur, A., Hiatt, R.A., Pieper, C., Hubbard, A. E., et al. (1995). Psychologic stress in the workplace and spontaneous abortion. *American Journal of Epidemiology*, 142(11), 1176–1183.
- Franca, A. C. L. (2008). Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. *Revista de Administração Contemporânea*, 12(2), 583-583.

- Gomes-Villas Boas, L. C., Santos, C. B., Foss-Freitas, M. C. & Pace, A. E. (2009). A relação entre o apoio social e as características sociodemográficas das pessoas com diabetes mellitus. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 30(3), 390-396.
- Gonçalves, T. R., Pawlosky, J., Bandeira, D. R. & Piccinini, C. A. (2011). Avaliação de apoio social em estudos brasileiros: aspectos conceituais e instrumentos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(3), 1755-1769.
- Guimarães, A. S. A., Almeida Filho, N., Costa, N. C. & Newman, K. (2011). Inclusão social nas universidades brasileiras: O caso da UFBA. In D. C. Fernandes & D. H. Heddal (Orgs.). *As cores da desigualdade* (pp. 19-41). V. 1. Belo Horizonte: Fino Traço.
- House, J. S., Landis, K. R. & Umberson, D. (1988). Social Relationships and Health *Science*, 241(4865), 540–545.
- Johnson J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342.
- Junior, N. A. S. (2001). Satisfação no trabalho: um estudo entre funcionários dos hotéis de João Pessoa”. *Psico-USF*, 6(1), 47–57.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. A., Theörell, T. (1990). *Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nova York: Ed. Basic Books.
- Landsbergis, P. (1988). “Occupational stress among health care workers: a test of job demands-control model”. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 217-239.
- Lavall, E., Olschowsky, A. & Kantorski, L. P. (2009). Avaliação de família: rede de apoio social na atenção em saúde mental. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 30(2), 198-205.
- Levin, A. (2005). Stress, job satisfaction, and social support: What relationship do they have to workplace turnover intentions? Abstract presented, *1st Annual Community, Work, and Family Conference*, Manchester, England, March 16-19.
- Marques, A. K. M. C., Landim, F. L. P., Collares, P. M. & Mesquita, R. B. (2011). Apoio social na experiência do familiar cuidador. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(Supl. 1), 945-955.

- Marqueze, E. C. & Moreno, C. R. C. (2009). Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. *Psicologia em Estudo*, 14(1), 75-82.
- Medronho, R., Bloch, K. V., Luiz R. R. & Werneck, G. L. (Eds.) (2009). *Epidemiologia* (2a ed.). São Paulo: Atheneu.
- Quigley, A. (2003). *Social support at work protects the heart*. Center for the Advancement of Health. Recuperado de: <http://www.hbns.org/news/support04-09-03.cfm>.
- Pepe, B. (2004). *Ambiente de trabalho e as relações interpessoais*. Recuperado de: <http://www.planetanews.com/news/2007/10741>.
- Reboucas, D., Legay, L. F. & Abelha, L. (2007). Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Revista de Saúde Pública*, 41(2), 244-250.
- Resolução n. 196/96 (1996). *Diretrizes e norma regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos*. Brasília, DF: Ministério da Saúde.
- Santos, J. F. S. & Ulguin, A. P. (2006). Transtornos psíquicos menores, percepção de estresse e atividade física de trabalhadores da área portuária. *Psychiatry Online Brazil*, 11(3).
- Tamayo, M. R. & Troccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7(1), 37-46.
- Valla, V. V. (1999). Educação popular, saúde comunitária e apoio social numa conjuntura de globalização. *Cadernos de Saúde Pública*, 15(Sup. 2), pp. 7-14.
- Zaninni, D. S., Verolla-Moura, A. & Queiroz, I. P. A. R. (2009). Apoio social: aspectos da validade de constructo em estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, 14(1), 195-202.