



SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL NO TRABALHO:

um diagnóstico no setor bancário público e privado

1- Taís de Andrade*

Doutoranda em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (PPGA/UFSM-RS), Brasil.

Professora da Faculdade Metodista de Santa Maria (FAMES).

tais0206@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5025869973395230>

2- Vania de Fátima Barros Estivaleta

Doutora em Agronegócios pelo Programa de Pós-Graduação em Agronegócios da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS-RS), Brasil.

Professora Adjunta do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Santa Maria (CCSH/UFSM-RS), Brasil.

vaniaestivaleta@ufsm.br

<http://lattes.cnpq.br/6802457117269462>

3- Tarízi Cioccarri Gomes

Mestranda em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (PPGA/UFSM-RS), Brasil.

tarizi@hotmail.com

<http://lattes.cnpq.br/7322963506061723>

Diego Maganhotto Coraiola – Editor Geral

Editor responsável pela submissão:

Diego Maganhotto Coraiola.

Artigo analisado via processo de revisão duplo cego (*Double-blind*).

Recebido em: 11/08/2012

Aprovado em: 29/11/2012

Última Alteração: 29/11/2012

* Contato Principal: Av. Roraima nº. 1000, Prédio 74 C, sala 4303 – Cidade Universitária – CCSH – UFSM. Santa Maria/RS – 97105-900.

SUORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL NO TRABALHO: UM DIAGNÓSTICO NO SETOR BANCÁRIO PÚBLICO E PRIVADO

RESUMO

O setor bancário vem sofrendo inúmeras transformações que implicam na aquisição de novas competências individuais, na qualificação profissional constante, em um contexto caracterizado por inúmeras pressões que contribuem com o desgaste e o desequilíbrio entre o indivíduo e seu ambiente laboral. Frente a este cenário, o suporte no trabalho emerge como um fenômeno de grande relevância, sendo o objetivo deste estudo analisar a percepção dos colaboradores e gestores do setor bancário em relação ao suporte social e organizacional no trabalho, associados as formas de contribuição, valorização e apoio recebidos pelas redes sociais e pela própria organização. Através de uma *survey* em profundidade, caracterizada como um tipo de pesquisa que além de valer-se da aplicação de questionários, também utiliza entrevistas pessoais para a melhor compreensão do fenômeno, foram investigados 332 colaboradores e 9 gestores, aos quais foram aplicados questionários e entrevistas elaborados a partir dos modelos EPSST e EPSO. Os resultados expõem que a maior incidência foi atribuída ao Suporte Social Informacional, enquanto a menor prioridade refere-se ao Suporte Social Emocional. Em relação ao Suporte Organizacional este apresentou o menor nível de incidência, quando comparado aos tipos de Suporte Social no Trabalho. Nesse sentido esse estudo avançou na linha de entendimento acerca dos aspectos envolvidos nas relações de trabalho associados ao suporte social e organizacional, ampliando as investigações sobre o que os próprios colaboradores entendem e como vivenciam o suporte no trabalho.

Palavras-chave

Suporte social, suporte organizacional, setor bancário.

ORGANIZATIONAL AND SOCIAL SUPPORT AT WORK: A DIAGNOSTIC IN PUBLIC AND PRIVATE BANKING SECTOR

ABSTRACT

The banking sector has undergone many changes involving the acquisition of new individual competencies in the qualification contained in a context characterized by multiple pressures that contribute to the wear and imbalance between the individual and their work environment. Facing this scenario, the support work emerges as a phenomenon of great importance, and this study aims to analyze the perception of employees and managers in the banking sector in relation to social support and organizational work, associated forms of contribution, recovery and support received by social networks and the organization itself. Through an in-depth survey, characterized as a type of research that not only make use of questionnaires, also uses personal interviews to better understand this phenomenon, 332 employees were investigated and nine managers, who were administered questionnaires and interviews drawn from the models EPSST and EPSO. The results which exhibit a higher incidence were attributed to the Informational Social Support, while the lower priority relates to emotional social support. Regarding Organizational Support this had the lowest incidence rate, when compared to the types of social support at work. In this sense the study progressed in line understanding of the issues involved in labor relations associated with social and organizational support, expanding the investigation into what the employees themselves and understand how experience the work support.

Keywords

Social support, organizational support, banking sector.

1 Introdução¹

O trabalho assume um papel central na sociedade, sendo caracterizado como agente de relações sociais, proporcionando a superação das necessidades individuais e a realização profissional (Antunes & Alves, 2004). Há de considerar-se, no entanto, que, quando se analisam as condições e o contexto sociocultural em que ocorre o trabalho, nem sempre este é indicador de realização, tornando-se fonte de desconforto e sofrimento (Tamayo, 2007). Em muitos casos, o desequilíbrio entre o indivíduo e seu ambiente laboral, contribui para o crescimento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos de modo geral.

O novo processo produtivo, influenciado pela disposição de deixar que as mutantes demandas do mundo externo determinem a estrutura interna das instituições, afeta os elementos referenciais dos indivíduos (Sennet, 2009), contribuindo para gerar situações de conflito, instabilidade e insegurança, demandando novas formas de interação e apoio social no trabalho. Neste cenário, o suporte social e organizacional no trabalho assume grande relevância como um importante fenômeno psicossocial (Berthelsen, Hjalmsers & Söderfeldt, 2008).

Percebe-se também, que as organizações tem demonstrado preocupação em fornecer suporte e condições necessárias para o bom desempenho e satisfação dos colaboradores (Paschoal, Torres & Porto, 2010), garantindo um ambiente saudável, valorizando o bem-estar. Sob este enfoque, os estudos sobre a temática apontam que o suporte social e organizacional são fatores imprescindíveis na contribuição para o bem-estar, saúde física e mental dos indivíduos, amenizando condições estressantes (Van Yperen, 1998; Tamayo & Tróccoli, 2002; Plaisier, Bruijn, Graaf, Have, Beekman & Pennin, 2007).

Existem ainda evidências na literatura sugerindo que a percepção de suporte organizacional, além de fornecer benefícios aos indivíduos, pode oferecer inúmeras vantagens para as organizações, como a redução do absenteísmo e intenção de sair da empresa, aumento do desempenho, envolvimento com o trabalho, comprometimento afetivo com a organização, comprometimento afetivo com a equipe de trabalho e comportamentos de cidadania organizacional (Siqueira & Gomide, 2004; Edwards, 2009). Assim, conforme Siqueira e Gomide (2004) a percepção de suporte social e organizacional pode ser compreendida como uma cognição com capacidade de influenciar não somente vínculos com o trabalho e vínculos afetivos com a organização, como também de impactar positivamente ações individuais que podem contribuir para a efetividade organizacional.

No contexto das organizações bancárias, o estudo destes temas torna-se ainda mais relevante, pois este setor, em função das transformações que alteraram significativamente a relação do profissional com o seu trabalho e das reconfigurações ocorridas nas últimas décadas, tem vivenciado inúmeros conflitos. Como afirma Grisci (2008), as novas tecnologias da informática possibilitaram o aumento da produtividade humana, exigindo dos sujeitos bancários a incorporação de novos conhecimentos e de novos modos de ser, afetando o comportamento dos indivíduos nas organizações.

Além disso, as relações de trabalho no contexto bancário, incentivadas pela exacerbação do individualismo, favoreceram a construção de uma categoria fragmentada e a ausência de colaboração e solidariedade entre os colegas (Grisci & Bessi, 2004), o que torna ainda mais relevante e pertinente à investigação do suporte social e organizacional no trabalho.

Nesse sentido, este estudo será guiado pelo seguinte problema de pesquisa: de que modo os colaboradores e gestores do setor bancário público e privado percebem o suporte social e organizacional no trabalho?

Frente a este questionamento, a fim de contribuir para a exploração do tema, este estudo tem como objetivos: (i) analisar a percepção dos colaboradores e gestores do setor bancário em relação ao suporte social e organizacional no trabalho (ii) identificar se há diferenças entre bancos públicos e privados quanto a percepção de suporte social e organizacional no trabalho; (iii) verificar a percepção dos colaboradores e gestores sobre os tipos de suporte social e organizacional oferecidos pelas organizações do setor bancário, sob uma perspectiva quantitativa e qualitativa. Para tanto, participaram da pesquisa colaboradores de três bancos públicos e nove bancos privados de uma cidade da região central do Rio Grande do Sul, totalizando 332 colaboradores e 9 gestores investigados.

Na próxima seção, são abordados os pressupostos teóricos relacionados ao suporte social e organizacional no trabalho. Na seção seguinte, são apresentados os aspectos metodológicos relacionados à coleta e análise dos dados, para posteriormente (seção quatro) apresentar os resultados encontrados. Por

fim, na seção cinco, são apresentadas considerações finais acerca do estudo realizado, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

2 Referencial Teórico

2.1 Suporte Social no Trabalho

Os estudos sobre suporte social ganharam ênfase a partir de 1970, principalmente com os estudos pioneiros de Cobb (1976). Esses autores enfatizaram a influência do suporte social na predisposição e proteção contra doenças, principalmente, aquelas relacionadas a situações de estresse.

Sob esta perspectiva, um conjunto substancial de investigações tem documentado as relações entre a extensão e a qualidade das relações sociais e uma melhor saúde mental e física (Rodríguez & Cohen, 1998; Cobb, 1976; Cohen, 2004; Seeman, 2008; Meichior, Niedhammer, Berkman & Goldberg, 2003; Symster & Friend, 2003). Como afirmam Park, Wilson e Lee (2004), o suporte social no trabalho tem efeitos benéficos sobre o bem-estar psicológico, incluindo a redução dos efeitos nocivos do estresse no ambiente laboral, tendo consequências positivas sobre a saúde do trabalhador (Plaisier et al, 2007; Meichior et al., 2003; Symster & Friend, 2003) e sua satisfação no trabalho.

Apesar do consenso em relação aos efeitos benéficos do suporte social, existe uma diversidade de conceituações dentro da comunidade científica, refletindo que o suporte social é um construto teórico complexo e multidimensional (Rodríguez & 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 de obrigações sociais mútuas. Na visão de Rodríguez e Cohen (1998) este consiste no processo pelo qual os indivíduos administram os recursos psicológicos e materiais disponíveis através das suas redes sociais, para reforçar o seu enfrentamento a eventos estressantes, satisfazer as suas necessidades sociais, e alcançar seus objetivos. Já Cohen (2004) define o suporte social como uma rede social de prestação de recursos psicológicos e materiais, destinados a beneficiar as habilidades do indivíduo para lidar com o estresse.

No entanto, mesmo havendo uma multiplicidade de conceitos, há uma convergência na literatura de que o suporte social deve ser compreendido como uma experiência pessoal, em que o indivíduo sente-se respeitado e envolvido em seu meio social, refletindo a importância 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 (Rodríguez & Cohen, 1998), sendo três os mais estudados: suporte social emocional, instrumental e informacional (Rodríguez & Cohen, 1998; Cohen, 2004; Gomide, Guimarães & Damásio, 2004; Siqueira & Gomide, 2008).

O suporte social emocional envolve a comunicação verbal e não verbal de atenção e preocupação de um indivíduo para com o outro, assumindo formas intangíveis de assistência (Hogan et al, 2002). A segunda categoria é o suporte social instrumental, relacionado aos vários tipos de auxílio tangível (recursos materiais) que um indivíduo possa receber de outra pessoa, através de sua rede social (Rodríguez & Cohen, 1998). Já a terceira categoria, denominada suporte social informacional está relacionada à ajuda que outros podem oferecer através do fornecimento de informações utilizadas para orientar ou aconselhar, aumentando a percepção de controle, contribuindo para a redução de incertezas em situações de crise e mudanças (Seeman, 1998).

Estas tipologias de suporte fornecem uma base para determinar a eficácia de diferentes tipos de suporte que diferem pela natureza dos acontecimentos ou pelas características das pessoas que sofrem adversidade (Cohen, 2004). Gomide et al (2004) mencionam ainda, que o suporte social no trabalho sustenta-se na crença global do colaborador de que a organização empregadora e as redes sociais existentes no ambiente de trabalho oferecem os três tipos de suporte (emocional, instrumental e informacional) necessários para a execução de suas ações laborais. Assim, percebe-se que o suporte social pode ser oferecido não somente por pessoas, mas também por organizações, consideradas como importantes fontes de oferecimento de suporte para os trabalhadores, sendo tratados na próxima seção.

2.2 Suporte Organizacional

A relação entre trabalhador e organização pressupõe a ideia de troca entre ambos, visando a benefícios mútuos. Por um lado, os colaboradores entram na organização com certas expectativas sobre o

que eles poderão realizar profissionalmente e sobre o que a organização poderá oferecer-lhe como recompensa e para facilitar o seu trabalho (Tamayo & Trócolli, 2002). Por outro lado, a organização comumente espera de seus colaboradores dedicação e lealdade, visando ao comprometimento com os objetivos organizacionais (Rhoades & Eisenberger, 2002).

A expectativa de reconhecimento e retribuição dada pela organização como recompensa ao trabalho realizado encontra-se diretamente relacionadas à percepção de suporte organizacional (PSO), revelando a existência de expectativas de reciprocidade nas interações entre indivíduo e organização. Eisenberger, Huntington e Sowa (1986) definem o conceito de suporte organizacional como crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar.

Nesse sentido, suporte organizacional refere-se às percepções do trabalhador sobre a qualidade do tratamento recebido da organização como retribuição ao esforço que despende no trabalho (Eisenberger et al, 1986; Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997). Como afirmam Zagencyk, Gibney, Few e Scott (2011), as organizações fornecem benefícios materiais e sócio emocionais a seus colaboradores em troca de seu empenho e esforço de trabalho. Paschoal et al (2010) destacam, ainda, que a PSO depende da frequência, da intensidade e da sinceridade dos elogios, da aprovação e das recompensas que a organização dirige aos seus membros.

De acordo com a teoria de suporte organizacional, o desenvolvimento da PSO é estimulado pela tendência dos colaboradores em atribuir à organização características humanas (Eisenberger et al, 1986). Conforme os autores, essas atribuições de características antropomórficas à organização, são consequências do comportamento dos trabalhadores ao perceber as ações dos agentes organizacionais como ações da própria organização. Tamayo e Trócolli (2002) complementam ainda, afirmando que a organização atua por meio do comportamento individual de membros-chave, ocupantes de posições de gerência ou de liderança, e não como uma entidade abstrata.

Dessa forma, mesmo os colaboradores atribuindo à organização características humanas e acreditando manter relações sociais com ela, os idealizadores de PSO não exploraram os papéis sociais representados pelos atores (empregados e organização) na relação social (Siqueira & Gomide, 2004). Portanto, na visão dos autores, a PSO refere-se especificamente às crenças nutridas por empregados que se posicionam mentalmente como receptores de doações organizacionais durante o intercâmbio social.

Com base nas constatações de suporte organizacional, Eisenberger et al (1986) desenvolveram o instrumento de medida de PSO (Survey of Perceived Organizational Support – SPOS), com a intenção de medir variáveis que afetam diretamente o desempenho e o comprometimento do trabalhador com a organização. Segundo os autores, o SPOS tem a finalidade de medir a avaliação feita pelos colaboradores a respeito do valor das retribuições e benefícios dados pela organização em troca do seu esforço no trabalho. A referida escala possui um conjunto de 36 frases, compreendendo possíveis julgamentos da organização sobre seus empregados e algumas situações diversas que podem resultar em benefícios ou prejuízos a eles.

O instrumento foi denominado de Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) construído de forma reduzida, com base nos pressupostos teóricos da PSO desenvolvidos por Eisenberger e seus colaboradores. A EPSO tem sido amplamente utilizada em diversos estudos (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001; Valentine, Greller & Richtermeyer, 2006; Sluss, Klimchak & Holmes, 2008; Edwards, 2009), principalmente em sua versão reduzida, contendo 8 itens. No contexto nacional, Siqueira (1995) foi a primeira a traduzir e validar o instrumento de Eisenberger et al (1986). Como afirmam Valentine et al. (2006) a percepção de suporte organizacional pode ser investigada para ajudar na compreensão do impacto dos programas organizacionais, para que as intervenções possam ter efeitos ainda mais favoráveis no comportamento e bem-estar dos colaboradores.

3 Procedimentos Metodológicos

Visando atingir os objetivos propostos optou-se por realizar um estudo descritivo, a partir de uma abordagem quantitativa e qualitativa. Para Amaratunga, Baldry, Sarshar e Newton (2002) a escolha do “mix” das metodologias de pesquisa diminui o risco de o estudo tornar-se inconsistente, além de enriquecer sobremaneira o conhecimento sobre administração e organizações, sendo preferíveis às demais abordagens.

Como estratégia de pesquisa, efetuou-se uma *survey* em profundidade. Segundo Hair, Babin e Money (2005) este tipo de pesquisa pode valer-se da aplicação de questionários e também de entrevistas pessoais, utilizadas para obter informações qualitativas detalhadas a partir de um número relativamente pequeno de indivíduos. Como afirma Hart (1987 como citado em Baker, 2001), a pesquisa *survey* fornece aos pesquisadores meios de adquirir os dados quantitativos e qualitativos essenciais para encontrar dados comportamentais, factuais ou atitudinais.

Para tanto, utilizou-se da triangulação metodológica, que consiste na utilização de múltiplas técnicas dentro de determinado método, para coletar e interpretar dados (Triviños, 2007). As técnicas de coleta de dados utilizadas, complementares entre si, foram as seguintes: questionários aplicados a uma amostra de 332 colaboradores do setor bancário; e entrevistas semiestruturadas com nove gestores das organizações bancárias investigadas, que neste estudo serão denominados G1, G2 e G3 pertencentes a bancos públicos, e G4, G5, G6, G7, G8 e G9, pertencentes a bancos privados, visando garantir o anonimato dos entrevistados. A pesquisa foi aplicada a toda população de colaboradores e gestores do setor bancário pertencentes a agências bancárias públicas e privadas de uma cidade da região central do Rio Grande do Sul, totalizando 599 colaboradores. Obteve-se um retorno de 332 questionários, os quais representam 55% de retorno dos instrumentos aplicados. Considerando as taxas de não retorno, o cálculo amostral, utilizando-se a técnica de amostragem probabilística aleatória sugerida por Lopes, Müller, Souza, Ansuji, Moreira Junior, Strazzabosco, Moraes e Pulgati (2007), evidenciou que, com um nível de confiança de 95%, e erro de 4% uma amostra representativa dessa população seria representada por 234 colaboradores, número superado na amostra obtida.

Tanto a pesquisa quantitativa quanto a investigação qualitativa foram baseadas na Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho de Gomide et al (2004) e na Escala de Percepção de Suporte Organizacional desenvolvida por Eisenberger et al (1986), traduzida por Siqueira (1995). Para facilitar a compreensão apresenta-se o desenho da pesquisa, conforme a Figura 1.

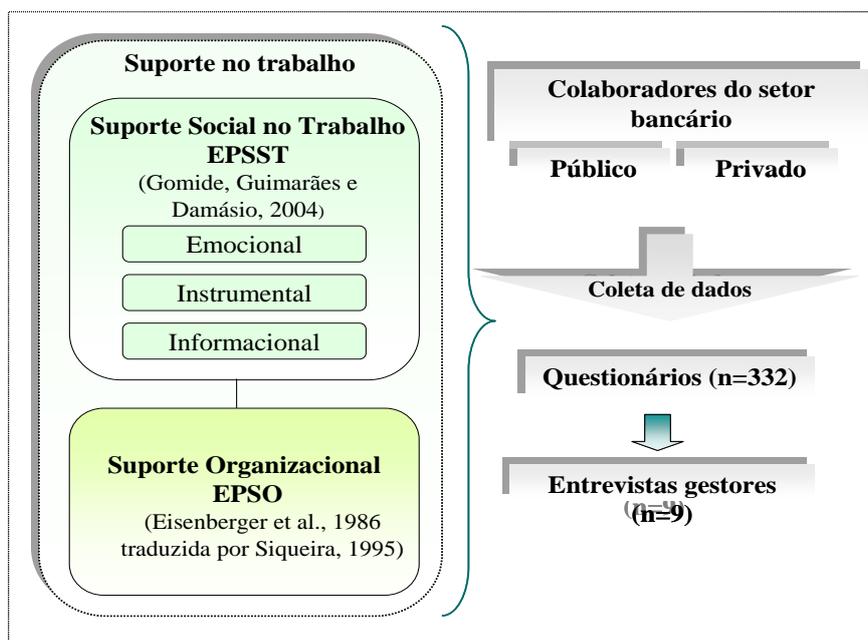


Figura 1: Desenho de pesquisa
Fonte: Elaborada pelos autores.

A realização da pesquisa quantitativa, baseou-se em um questionário elaborado a partir das escalas Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), composta por 18 questões, divididas em três dimensões (Suporte Social Emocional, Instrumental e Informacional) e da escala Escala de Suporte Organizacional (EPSO), composta por 6 questões agrupadas em uma dimensão, apresentadas numa escala tipo likert de cinco pontos, variando de (1) discordo totalmente a (5) concordo totalmente.

Desta forma, o instrumento final foi composto por 24 questões das escalas acima mencionadas e seis questões de identificação do respondente. Para o processamento e análise dos dados quantitativos foram utilizados os softwares "Windows Excel®" e "Statistical Package for the Social Sciences – SPSS 13.0" a fim

de realizar os testes e análises estatísticas (análise fatorial, teste t e média) detalhados na seção de resultados.

No tratamento dos dados qualitativos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, que permite a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo evidente da comunicação (Bardin, 1979). De acordo com Triviños (2007) a referida técnica possibilita o estudo das motivações, atitudes, crenças e valores.

4 Apresentação e Análise dos Dados

Em relação ao perfil da amostra, na etapa quantitativa foram questionados 332 colaboradores do setor bancário, sendo 222 dos bancos públicos e 110 dos bancos privados, sendo 49,5% de homens e 50,6% de mulheres, possuindo, em média, 37,31 anos de idade. Sobre o estado civil dos mesmos, predominou em 52,3% os indivíduos casados e 28,4% solteiros.

Quanto à escolaridade, a maioria dos entrevistados possui curso superior incompleto (39,5%), seguido do ensino superior completo (29,8%) e pós-graduação (19,6%), havendo o predomínio dos cursos de Administração e Administração Comércio Exterior (39%). Ao analisar o tempo de serviço na empresa, verificou-se que os colaboradores investigados possuem em média 13,79 anos. Considerando esta constatação, ressalta-se que nos bancos públicos, há o predomínio do tempo de empresa no período de 21 a 35 anos (44,8%), enquanto, nos bancos privados, a maioria dos colaboradores encontra-se no período de 0 a 5 anos (46,7%). O teste T para amostras independentes, também confirmou essa perspectiva, revelando que os colaboradores dos bancos públicos possuem, em média, maior tempo de serviço (16,68 anos) quando comparados aos colaboradores dos bancos privados (7,93 anos). Tais resultados podem ser explicados pelo fato dos bancários públicos possuírem estabilidade no emprego o que, conseqüentemente, favorece a continuidade da carreira na mesma empresa.

Quanto ao setor de atuação, houve o predomínio no setor de atendimento (46,4%), seguido do setor comercial (38,4%). Da mesma forma, houve o predomínio dos cargos de caixa (32,5%) e gerente (32,2%). 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 e cargos específicos.

Na etapa qualitativa foram entrevistados 9 gestores das organizações investigadas, predominando os indivíduos do sexo masculino, com faixa etária de 33 a 54 anos, sendo todos casados. Considerando a escolaridade, a maioria dos gestores possui curso Superior completo e Pós-graduação completa, sendo que a principal formação foi na área da Administração. Quanto ao tempo de empresa, todos os entrevistados apresentaram mais de 10 anos de atuação, tendo, no mínimo, dois anos na função.

4.1 Percepções sobre Suporte Social e Organizacional no Trabalho Bancário

Inicialmente realizou-se a análise fatorial das variáveis da EPSST (18 questões) e da EPSO (6 questões), 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. Inicialmente, realizou-se o teste Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, os quais apresentaram resultados satisfatórios para as duas escalas (KMO de 0,887 para a EPSST e KMO de 0,890 para a EPSO; e teste de Bartlett sig 0,000 para ambas).

Posteriormente foram analisadas as comunalidades, sendo necessária a exclusão de uma das variáveis da EPSST (“há recompensa financeira pelos esforços dos empregados”), pois esta apresentou valor inferior a 0,5. Após a exclusão, foram constituídos 4 fatores para a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho com autovalores maiores que 1 e variância explicada de 64,86%. Para a EPSO, em relação às comunalidades, observou-se que todas as variáveis apresentaram valores aceitáveis, sendo agrupadas em um único fator, o qual explicou 65,46% da variância.

Em seguida, para a avaliação da confiabilidade das dimensões, foram calculados os Alfas de Cronbach, que segundo Hair et al (2005), pode apresentar um coeficiente variando de 0 a 1, sendo que os valores superiores a 0,7 indicam confiabilidade satisfatória da consistência interna. Através do teste de

confiabilidade Alfa de Cronbach, tornou-se necessária a exclusão de um fator da EPSST, composto por 2 variáveis (ajuda financeira para especialização e; cumprimento de obrigações financeiras), que apresentou baixa confiabilidade. Assim, os três fatores identificados apresentaram alfas superiores aos três fatores do modelo EPSST. Já em relação a Escala de Percepção de Suporte Organizacional o Alfa de Cronbach, demonstrou uma consistência interna muito boa (alfa 0,894), semelhante aos resultados identificados por Siqueira (1995) na versão reduzida da EPSO.

Estes fatores foram analisados detalhadamente, considerando a dimensão correspondente identificada no modelo de Gomide et al (2004) e Siqueira (1995), a carga fatorial para cada uma das variáveis, bem como a nomeação dos fatores criados e o Alfa de *Cronbach*, como ilustra a Tabela 1.

Tabela 1:

Cargas Fatoriais das dimensões obtidas com rotação Varimax, fatores originais correspondentes e cargas fatoriais.

Fator 01 - Suporte Social Informacional (SInf) - Alfa 0,8741		
Variáveis	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) – Alfa 0,8562		
Variáveis	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) – Alfa 0,7663		
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
Suporte Organizacional (SOrg) – Alfa 0,7663		
Variáveis	Fator original EPSO	Carga Fatorial
19- Ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema	Suporte Organizacional	0,872
20- Preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários	Suporte Organizacional	0,837
21- Ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário	Suporte Organizacional	0,815
22- Prestação de um favor especial ao funcionário quando necessário	Suporte Organizacional	0,782
23- Preocupação com a satisfação do funcionário	Suporte Organizacional	0,777
24- Tentativa de tornar o trabalho do funcionário interessante	Suporte Organizacional	0,767

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da análise da Tabela 1, 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). Constata-se ainda que, mesmo contendo uma variável da dimensão Suporte Social Emocional (07- confiança nos superiores), sua interpretação pode ter sido associada à confiança nas informações prestadas pelos superiores, mantendo o foco do fator no Suporte Social Informacional, o qual motivou sua denominação.

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).

Nesta perspectiva Beehr, King e King (1990) mencionam ainda, que o suporte social emocional pode ser manifestado através de discussões de aspectos negativos e positivos do trabalho, bem como assuntos

não relacionados ao trabalho, como diálogos informais e afetivos, caracterizado mais como um momento de desabafo e do que auxílio para resolução de problemas específicos.

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 et al (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. As variáveis 05, 13 e 14 ilustram estas constatações. Ressalta-se ainda, que, mesmo sendo pertencente à dimensão Suporte Social Informacional, a variável (13) equipamentos necessários para o trabalho reflete aspectos pertinentes ao suporte social instrumental, à medida que está associada aos insumos materiais e técnicos fornecidos pela organização (Siqueira & Gomide, 2008), sendo pertinente sua inclusão nesse fator.

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

Considerando as variáveis que compõem o fator Suporte Organizacional, percebe-se que este está associado à percepção dos colaboradores à cerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu trabalho, além do apoio sociotécnico que são necessários para sua realização (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Definidos os fatores, foram analisadas as médias e desvios-padrão das variáveis dos três fatores do suporte social no trabalho e do suporte organizacional. A Tabela 2, a qual apresenta os resultados da média dos fatores de forma decrescente, demonstram estas análises.

Considerando as variações da escala de (1) discordo totalmente; a (5) concordo totalmente, os resultados da Tabela 2 evidenciam que as variáveis de maiores médias de concordância entre os respondentes para o suporte Social e Organizacional foram: (17) *superiores compartilham informações*, (12) *facilidade de acesso a informações* e, (07) *confiança nos superiores*, pertencentes ao fator Suporte Social Informacional. Isto demonstra que os colaboradores percebem a existência do Suporte Social Informacional, orientados pelo compartilhamento e facilidade de acesso a informações importantes para a realização das atividades (Siqueira & Gomide, 2008), bem como a confiança nos superiores.

Tabela 2:
Média, mediana e desvio-padrão das variáveis e fatores do suporte social no trabalho

Fator	Variáveis	Média	Desvio
Suporte Social Informacional (SInf)	08- Circulação clara das informações	3,30	1,05
	17- Superiores compartilham informações	3,74	0,91
	09- Informações sobre decisões no trabalho	3,60	1,00
	18- Compartilhamento de informações por todos	3,11	1,16
	16- Agilidade no repasse das informações importantes	3,60	0,89
	12- Facilidade de acesso a informações	3,73	0,91
	07- Confiança nos superiores	3,69	0,93
	Média geral	3,54	0,98
Suporte Social Instrumental (SIns)	05- Equipamentos em boas condições e confiáveis	3,22	1,15
	13- Equipamentos necessários para o trabalho	3,64	1,10
	14- Pagamento de salários justos	3,12	1,15
	Média geral	3,33	1,13
Suporte Social Emocional (SEmo)	03- Pessoas são amigas umas das outras	3,45	0,88
	01- Pessoas gostam umas das outras	3,55	0,94
	02- Compartilhamento de problemas pessoais	2,67	0,98
	15- Pessoas se preocupam umas com as outras	3,35	0,84
	06- Confiança nas pessoas	3,40	0,96
		Média geral	3,28
Suporte Organizacional (Sorg)	19- Ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema	3,43	0,92
	20- Preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários	3,27	0,93
	21- Ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário	2,72	0,96
	22- Prestação de um favor especial ao funcionário quando necessário	3,17	0,99
	23- Preocupação com a satisfação do funcionário	3,24	1,00
	24 - Tentativa de tornar o trabalho do funcionário interessante	3,17	0,96
		Média geral	3,17

Fonte: Dados da pesquisa.

Já as variáveis que obtiveram as menores médias foram: (02) *compartilhamento de problemas pessoais*, (18) *compartilhamento de informações por todos e*, (21) *ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário*, associadas aos fatores Suporte Social Emocional, Informacional e Suporte Organizacional, respectivamente. Estes resultados evidenciam que os colaboradores da amostra investigada percebem a menor existência de oportunidades de compartilhamento de seus problemas pessoais e de informações entre os indivíduos, além da menor concordância em relação a intenção da organização em promover alterações nas instalações para melhorar o desempenho.

Diante destes resultados, ressalta-se que as pressões por competitividade e alcance de metas, estimula o individualismo no ambiente de trabalho, privilegiando o que Grisci, Scalco e Kruter (2011) identificaram no contexto bancário, como a lógica do “é cada um por si”, o que pode dificultar as relações interpessoais e o apoio entre os colegas.

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, 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. Nesse sentido, Ruffeil (2002) afirma que a implantação e difusão do sistema *on line* possibilitou maior acesso as informações, que passaram a ser a matéria prima dos bancos.

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 & Bessi, 2004) e adaptação constante a mudanças dificultam a construção de laços de confiança e ajuda mútua (Sennet, 2009). 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.

Já em relação ao Suporte Organizacional, comparando-o aos fatores do Suporte Social no Trabalho, este apresentou a menor média, evidenciando que, de maneira geral os entrevistados percebem a menor incidência deste tipo de suporte no contexto organizacional. Verifica-se também, que o desvio-padrão da maioria das variáveis teve resultado próximo a 1, demonstrando haver pouca variabilidade nas respostas.

Ainda, com a intenção de verificar se existem diferenças entre o setor bancário público e privado quanto ao suporte social e organizacional no trabalho, realizou-se o teste T para diferenças de médias. Previamente foi constatado, através da realização do teste F, que para as dimensões Suporte Social Emocional e Instrumental deveria ser aplicado o teste T heterocedástico, enquanto para a dimensão Suporte Social Informacional e Suporte Organizacional deveria ser utilizado o teste T homocedástico. A Tabela 3 demonstra os valores das médias, desvio padrão e teste T.

Tabela 3:

Testes de diferença de média para os fatores do suporte social no trabalho.

Dimensões do Suporte Social no Trabalho	Bancos Públicos		Bancos Privados		Teste T	
	Média	Desvio	Média	Desvio	Valor	Sig
Suporte Social Informacional	3,60	0,70	3,40	0,70	2,467	0,014
Suporte Social Emocional	3,24	0,67	3,37	0,81	-1,362	0,175
Suporte Social Instrumental	3,26	0,92	3,46	0,96	-1,831	0,048
Suporte Organizacional	3,06	0,71	3,39	0,86	-3,463	0,001

Fonte: Dados da pesquisa.

O teste apresentou diferença significativa de média para o Suporte Social Informacional, Instrumental e Organizacional 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 e Organizacional foi maior nos bancos privados. Considerando o Suporte Emocional, evidenciou-se não haver diferença de média entre os bancos públicos e privados (sig 0,175).

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 e o Organizacional foram considerados, em média, mais existentes nas instituições privadas. Estes resultados podem estar relacionados à maior ênfase destes bancos nos investimentos contínuos em automação bancária e tecnologias de informação, bem como o maior reconhecimento de que a organização está disposta a recompensar os esforços dos trabalhadores no desempenho de seu trabalho (Eisenberger, Armeli, Rexwinkwl, Lynch & Rhoades, 2001).

Dessa forma, partindo da concepção de Siqueira e Gomide (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 e organizacional no trabalho, tanto nos bancos públicos como privados.

Assim, na próxima seção através da análise das entrevistas com os gestores das instituições bancárias investigadas, busca-se a maior compreensão dos tipos de suporte no trabalho existentes no contexto dessas organizações, com a intenção de complementar e aprofundar os resultados discutidos até então.

4.2 Análise Qualitativa do Suporte Social e Organizacional no Trabalho

Considerando os fatores associados ao suporte social no trabalho, observou-se que todos os gestores atribuíram maior importância por parte da organização ao Suporte Social Informacional. Ainda, foram ressaltados pela maioria dos gestores, aspectos associados à existência do Suporte Social Instrumental, principalmente relacionado ao pagamento de salários compatíveis ao mercado. Da mesma forma, o Suporte Social Emocional também foi apontado como prioritário pela maioria dos entrevistados.

Por outro lado, foi atribuída menor incidência ao Suporte Organizacional, como ilustra a Tabela 4.

Tabela 4:
Percepção dos gestores em relação ao tipo de suporte no trabalho prestado por sua empresa

Suporte no Trabalho	Entrevistados								
	Bancos públicos			Bancos privados					
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9
Suporte Social Informacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Suporte Social Instrumental	X	X	X	X		X	X	X	X
Suporte Social Emocional	X	X			X	X	X	X	X
Suporte Organizacional	X	X						X	X

Fonte: Dados da pesquisa

No entanto, a percepção dos gestores em relação ao suporte no trabalho revelou algumas particularidades. Em relação ao Suporte Social Instrumental, os entrevistados ressaltaram aspectos distintos associados aos salários. Por um lado, a maioria dos entrevistados destacou que estes são compatíveis em relação ao mercado. Por outro lado, alguns gestores mencionaram que estes poderiam ser melhor ajustados às exigências do trabalho bancário, como ilustram os depoimentos.

Eu acho que o salário é bom, é equivalente ao nível de mercado. Talvez com algumas variações (Entrevistado G3).

Quanto ao salário, ele segue o que o sindicato determina, e tem regras internas de promoções, assim, mas isso tudo é em relação a desempenho (Entrevistado G6).

Em relação ao salário, não considero ruim, se comparado ao salário do mercado. Mas em função do trabalho desgastante que realizamos, acho que este poderia ser melhor. Antigamente os bancários tinham maior prestígio até mesmo na sociedade. Parece que o poder aquisitivo era maior. Hoje o bancário é visto como um trabalhador que recebe um salário razoável (Entrevistado G4)

Como pode ser percebido, as avaliações sobre os salários foram realizadas com base na comparação com o mercado. Resultados semelhantes foram encontrados por Paiva & Borges (2009) através de uma

pesquisa realizada no setor bancário, onde a análise do mercado afetou o julgamento dos entrevistados. Para os autores, a percepção do mercado de trabalho afeta o julgamento de adequação salarial, sendo que as respostas dos participantes sobre disponibilidade econômica apontam certa carga de um conformismo responsivo à situação do mercado de trabalho.

Quanto ao Suporte Social Emocional, constataram-se também algumas especificidades. A maioria dos entrevistados destacou que a existência deste tipo de suporte está associada à disponibilidade de um canal, através do qual os colaboradores tem acesso ao auxílio de profissionais especializados, caso necessitem, como demonstram o relato.

O funcionário pode procurar um canal que o banco disponibiliza, onde ele é totalmente atendido por uma empresa terceirizada. A gente pode procurar apoio psicológico, financeiro, jurídico, apoio de saúde, advogado, nutricionista, sem custo nenhum (Entrevistado G7).

No entanto, os entrevistados mencionaram não perceber a existência do Suporte Social Emocional em sua organização, principalmente associado ao apoio entre os colegas, como demonstram suas falas.

Percebo que no dia-a-dia, na maioria das vezes, o banco não está preocupado com isso. O relacionamento entre os colegas, em função da correria do dia-a-dia se torna bem profissional. Quase não sobra tempo para conversarmos, muito menos para compartilhar problemas pessoais. É algo muito complicado (Entrevistado G4). Não existe uma estrutura para dar este tipo de apoio. Existe um trabalho pessoal com os gerentes para trabalhar o clima organizacional, mas são algumas ações isoladas. Pode até haver certa preocupação, mas não tem estrutura para dar este apoio (Entrevistado G3).

Conforme a opinião dos entrevistados, mesmo reconhecendo a existência de algumas formas de Suporte Social Emocional no ambiente de trabalho, a maioria dos gestores mencionou a baixa incidência de apoio entre os colegas, da doação de recursos afetivos, expressão de sentimentos e emoções, incluindo a compreensão e preocupação com o outro (Cohen, 2004), que caracterizam a essência deste tipo de suporte.

Em relação ao Suporte Organizacional, também se constatou algumas distinções. A maioria dos gestores evidenciou apenas aspectos relacionados a disponibilidade de canais formais, como as linhas de atendimento por profissionais especializados e a existência de planos de saúde. No entanto, como mencionado por um dos gestores, mesmo existindo este canal para assistência aos colaboradores, a forma como está sendo disponibilizado talvez não seja a mais adequada às necessidades dos usuários, como ilustra a fala.

O banco até fala no bem-estar dos funcionários. Nós temos dentro do nosso RH nutricionistas, psicólogos para quem precisar. Inclusive para quadros um pouco mais complicados, temos assistentes sociais que trabalham diretamente com as pessoas. Então a estrutura existe, mas talvez a forma para sua utilização não seja a mais adequada (Entrevistado G7).

Assim, constatou-se que, mesmo havendo preocupação por parte de algumas organizações em relação ao suporte organizacional, foram destacados somente aspectos associados ao apoio social e técnico, representado pelos canais de suporte disponíveis para auxílio aos colaboradores na resolução de problemas pessoais, não havendo a incidência de práticas que visem à promoção do bem-estar e satisfação dos colaboradores.

Através dos relatos, percebeu-se, de maneira geral, que mesmo considerando a existência de suporte social no trabalho, seus depoimentos demonstraram particularidades, revelando percepções distintas, conferindo maior compreensão e profundidade à análise.

4.3 Análise Conjunta dos Resultados Quantitativos e Qualitativos sobre o Suporte no Trabalho

A análise dos resultados quantitativos e qualitativos acerca do suporte social e organizacional no trabalho permitiu identificar os tipos de suporte existentes nas organizações bancárias, através da percepção de seus colaboradores e gestores. Considerando o suporte social no trabalho, observou-se que tanto os colaboradores como os gestores perceberam a maior existência do Suporte Social Informacional no âmbito organizacional, quando comparado aos demais tipos de suporte.

Inicialmente os colaboradores atribuíram maior importância aos itens pertencentes ao Suporte Social Informacional, como as afirmativas *“superiores compartilham informações”* e *“facilidade de acesso a*

informações". No entanto, destaca-se que o compartilhamento de informações, apontado como prioritário pelos colaboradores, pode não estar associado ao "*compartilhamento de informações por todos*", pois esta questão apresentou uma das menores médias entre as variáveis. Da mesma forma, a percepção dos entrevistados pode ter revelado o compartilhamento de informações entre gestores e colaboradores e não entre os colaboradores entre si.

Em relação ao Suporte Social Instrumental, tanto na etapa quantitativa, quanto na etapa qualitativa, constatou-se a existência moderada deste tipo de suporte, embora tenham sido destacadas algumas particularidades distintas em relação à opinião dos colaboradores e gestores quanto ao componente salário. Por um lado, a percepção dos colaboradores apontou a variável "*pagamento de salários justos*", associada ao fator Suporte Social Informacional, entre as menores médias de concordância do fator. Por outro lado, constatou-se que a percepção da maioria dos gestores demonstrou conformidade com os salários recebidos, principalmente por estes serem compatíveis ao mercado.

Outra constatação refere-se à percepção do Suporte Social Emocional, que complementou os resultados quantitativos. A pesquisa quantitativa apontou a menor incidência de Suporte Social Emocional, sendo que a variável de menor média, "*compartilhamento de problemas pessoais*", pertence a este fator. Da mesma forma, a pesquisa qualitativa, demonstrou poucas evidências de apoio entre os colegas de trabalho através de manifestações afetivas e preocupação com o outro, pois a maioria dos gestores associou a existência deste tipo de suporte à disponibilidade de canais para a prestação de auxílio pessoal aos colaboradores.

Por fim, o suporte organizacional, que apresentou o menor nível de incidência, tanto na percepção dos colaboradores quanto dos gestores, revelou a menor preocupação das instituições bancárias com o bem-estar e satisfação dos colaboradores. Além disso, as ações desenvolvidas pelas organizações deste setor foram associadas ao envolvimento impessoal, através da interação do colaborador com profissionais especializados através de um canal telefônico ou da disponibilidade de benefícios, como planos de saúde.

De maneira geral, tanto os colaboradores quanto gestores evidenciaram percepções semelhantes quanto à existência de suporte social e organizacional no trabalho demonstrando a existência moderada do suporte no trabalho bancário. Assim, convém ressaltar, que os colaboradores podem compreender o suporte fornecido pela empresa por meio das políticas organizacionais, do contato com outros integrantes da instituição e da atuação dos trabalhadores que ocupam posições de gerência ou de liderança (Oliveira, Tristão & Neiva, 2006). Além disso, as percepções sobre suporte no trabalho são influenciadas pela intensidade, frequência e sinceridade das manifestações organizacionais de reconhecimento, elogio e recompensa dos atos de seus membros (Eisenberger et al, 1986).

5 Considerações Finais

O presente estudo analisou a percepção dos colaboradores e gestores do setor bancário público e privado em relação ao suporte social e organizacional no trabalho. Em relação ao suporte social no trabalho, identificou-se que tanto os colaboradores quanto os gestores demonstraram percepções semelhantes. 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. Assim, mesmo alguns gestores destacando a existência de canais disponibilizados pelo banco, através dos quais os colaboradores podem ter auxílio de profissionais especializados, esta prática privilegia a individualidade e a impessoalidade, evitando o compartilhamento de problemas pessoais e o apoio entre os colegas.

Da mesma forma, em relação ao Suporte Organizacional, os resultados mostraram percepções semelhantes dos colaboradores e gestores. Para os participantes da pesquisa, o Suporte Organizacional apresentou o menor nível de incidência, quando comparado aos tipos de Suporte Social no Trabalho, evidenciando o menor grau de preocupação da organização com o bem-estar e satisfação dos colaboradores.

As análises quantitativas e qualitativas permitiram também compreender com maior profundidade a percepção dos colaboradores e gestores acerca do suporte social e organizacional, destacando que a menor incidência de suporte Social Emocional e Organizacional pode estar associada à existência e incentivo de relações formais e impessoais no ambiente de trabalho bancário. Pode-se inferir também,

através dos depoimentos dos entrevistados, que há uma menor incidência de apoio e interação entre os indivíduos e suas redes sociais e entre os indivíduos e a organização.

O estudo também observou que existem diferenças entre alguns fatores do suporte social e organizacional no trabalho, ao comparar organizações públicas e privadas. Em relação ao suporte no trabalho, as organizações públicas demonstraram maior prioridade em relação ao Suporte Social Informacional, o que pode estar associado a maior circulação e disponibilidade de informações relevantes para a realização do trabalho; enquanto as organizações privadas evidenciaram maior prioridade ao Suporte Social Instrumental e ao Suporte Organizacional, evidenciando maior preocupação com o apoio tangível através de recursos e sistemas para a realização do trabalho, bem como a valorização e reconhecimento dos esforços dos colaboradores na realização de seu trabalho.

Nesse sentido, 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 e organizacional no trabalho. Considerando também que o suporte no trabalho pode contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho e das relações e interações entre os indivíduos e a organização, torna-se necessário um olhar reflexivo para esta temática.

Assim, este estudo avançou na linha de entendimento acerca dos aspectos envolvidos nas relações de trabalho associados ao suporte social e organizacional, ampliando as investigações sobre o que os próprios colaboradores entendem e como vivenciam o suporte no trabalho. Convém ressaltar que o presente estudo não pretendeu esgotar a discussão acerca dos temas, mas sim, apresentar reflexões acerca de como esses podem, conjuntamente, oferecer valiosos *insights* para ampliar as considerações sobre a provisão de suporte social e organizacional nas relações de trabalho.

Destacam-se, ainda, alguns fatores limitantes a este estudo, como o número de entrevistados, que talvez não tenha expressado com exata fidedignidade a percepção dos gestores das organizações bancárias, impossibilitando generalizar as considerações. Desta forma, um dos desafios para futuros estudos, seria expandir a investigação desta temática associada a aplicação de entrevistas e grupos focais com colaboradores, bem como a observação para ampliar a compreensão acerca da percepção de suporte social e organizacional no trabalho. Além disso, sugere-se a ampliação do estudo destas temáticas para organizações de outros segmentos, visando comparar os resultados obtidos nesta pesquisa.

Notas

1- Agradecemos as contribuições dos avaliadores do artigo, pois estas contribuíram de forma substancial para o aprofundamento das discussões e reflexões acerca do tema abordado.

Referências

- Alvarenga Neto, R. C. D., Barbosa, R. R., & Pereira, H. J. (2007) Gestão do conhecimento ou gestão de organizações da era do conhecimento? *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12 (1), 5-24, Jan./Abr. 2007.
- Amaratunga, D., Baldry, D., Sarshar, M., & Newton, R. (2002) Quantitative and qualitative research in the built environment: application of "mixed" research approach. *Work Study*, 51(1), 17-31.
- Antunes, R., & Alves, G. (2004) As Mutações no Mundo do Trabalho na Era da Mundialização do Capital. *Educação e Sociedade*, 25 (87), 335-351.
- Baker, M. J. (2001) Selecting a Research Methodology. *The Marketing Review*. Westburn Publishers Ltda, 1, 373-397.
- Bardin, L. (1979) *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beehr, T. A., King, L. A., & King, D. W. (1990) Social support and occupational stress: Talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 61-81.
- Berthelsen, H., Hjalms, K., & Söderfeldt, B. (2008) Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. *Eur J Oral Sci*, 16, 157-163.
- 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.

- Edwards, M. R. (2009) HR, perceived organisational support and organisational identification: an analysis after organisational formation. *Human Resource Management Journal*, 19 (1), 91-115.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., & Rhoades, L. (2001) Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (51), 42-51.
- 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., Huntington, R., & Sowa, D. (1986) Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- 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, S. J., Guimarães, L. C., & Damásio, 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 e Suporte Social e Trabalho*, Uberlândia.
- Grisci, C. L. I. (2008) Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. *RAE-eletrônica*, 7 (1).
- Grisci, C. L. I., & Bessi, V. G. (2004) Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. *Sociologias*, 6 (12), 160-200.
- Grisci, C. L. I., Scalco, P. D., & Kruter, G. E. (2011) Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário. *Psicologia & Sociedade*, 23 (3), 564-573.
- Hair, J. Jr., Babin, B., & Money, A.A. (2005) *Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Hogan, B. E., Linden. W., & Najarian, B. (2002) Social support interventions: Do they work? *Clinical Psychology Review*, 22, 381-440.
- Lopes, L. F. D., Müller, I., Souza, A. M., Ansuaj, A. P., Moreira Junior, F. de J., Strazzabosco, F., Moraes, D. A. O. & Pulgati, F. H. (2007). *Caderno Didático: Estatística Geral* (2nd ed.). Santa Maria: UFSM.
- Meichior, M., Niedhammer, I., Berkman, L.F., & Goldberg, M. (2003) Do psychosocial work factors and social relations exert independent effects on sickness absence? A six year prospective study of the GAZEL cohort. *Journal of Epidemiology e Community Health*, 57 (4), 285-299.
- 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).
- Paiva, C. S. D. L., & Borges, L. O. (2009) Ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. *Psicologia em Estudo*, 14 (1), 57-66.
- Park, K., Wilson, M., & Lee, M. S. (2004) Effects of Social Support at Work on Depression and Organizational Productivity. *American Journal of Health Behavior*, 28 (5), 444-455.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010) Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14 (6), 1054-1072.
- Pires, J. C. S., & Macêdo, K.B. (2006) Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 40 (1), 81-105.
- Plaisier, I., Bruijn, J. G. M., Graaf, R., Have, M., Beekman, A., & Pennin, J. H. (2007) The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. *Social Science & Medicine*, 64 , 401-470.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002) Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- 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*. Encyclopedia of mental health. New York: Academia Press, 3.

- Ruffeil, N. R. S. (2002) A reestruturação produtiva numa instituição financeira: novos modos de trabalhar e subjetivar. 201f. *Dissertação (Mestrado em Psicologia)*. Centro de estudos Gerais – Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2002.
- Seeman, T. E. (1998). *Social Support and social conflict*. <http://www.macses.uesf.edu/Research/Psychosocial/notebook/socsupp.html>
- Sennet, R. (2009) *A corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. (14 ed.) Tradução Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Record.
- Siqueira, M. M. M. (1995) *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. 239f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília.
- 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, S. J. (2004) Vínculos do indivíduo com o trabalho e a organização. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., & Bastos, A. V. B. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M.M.M., & Gomide, S. J. (2008) Suporte no trabalho. In: Siqueira, M.M.M. (Org.) *Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Sluss, D., Klimchak, M., Holmes, J. J. (2008) Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 457-464.
- Symster, P., & Friend, R. (2003) The influence of Social Support and problematic support on optimism and depression in chronic illness: a prospective study evaluating. *Health Psychology*, 22 (2), 123-129.
- Tamayo, A. (2007) Contribuição ao estudo dos valores pessoais, laborais e organizacionais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 23, n.spe.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002) Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7 (1), 37-46.
- Triviños, A. N. S. (2007) *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Valentine, S., Greller, M. M., & Richtermeyer, S. B. (2006) Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support. *Journal of Business Research*, 59, 582-588.
- Van Yperen, N. (1998) Informational support, equity and burnout: the moderating effect of self-efficacy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71 (1).
- Zagenczyk, T., Gibney, R., Few, T., & Scott, K. (2011) Psychological Contracts and Organizational Identification: The Mediating Effect of Perceived Organizational Support. *Journal of Labor Research*, 32, 254-281.