

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**STRESSE PROFISSIONAL, PERCEÇÃO DE SUPORTE  
ORGANIZACIONAL E PERCEÇÃO DE JUSTIÇA  
ORGANIZACIONAL**

**Ana Raquel Sequeira Simões**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**  
(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

**2014**

UNIVERSIDADE DE LISBOA  
FACULDADE DE PSICOLOGIA



LISBOA

UNIVERSIDADE  
DE LISBOA

**STRESSE PROFISSIONAL, PERCEÇÃO DE SUPORTE  
ORGANIZACIONAL E PERCEÇÃO DE JUSTIÇA  
ORGANIZACIONAL**

**Ana Raquel Sequeira Simões**

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Manuel Rafael

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**

**(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)**

**2014**

## Índice

<b>Resumo</b> .....	2
<b>Abstract</b> .....	3
<b>Agradecimentos</b> .....	4
<b>1. Introdução</b> .....	5
1.1. Stresse profissional .....	6
1.2. Justiça organizacional .....	8
1.3. Perceção de suporte organizacional .....	10
1.4. A Justiça Organizacional e o Stresse Profissional .....	11
1.5. A Justiça Organizacional e a Perceção de Suporte Organizacional .....	12
1.6. A Perceção de Suporte Organizacional e o Stresse Profissional .....	13
1.7. O Stresse Profissional, a Justiça Organizacional e a Perceção de Suporte Organizacional .....	14
<b>2. Método</b> .....	14
2.1. Amostra .....	14
2.2. Instrumentos .....	15
2.2.1. Inventário sobre o Stresse Profissional .....	15
2.2.2. Questionário “Como percebe a sua organização?” .....	17
2.2.3. Questionário sobre Perceção do Apoio Organizacional .....	17
2.3. Procedimento .....	18
<b>3. Resultados</b> .....	19
<b>4. Discussão</b> .....	25
<b>Bibliografia</b> .....	30

## **Resumo**

A presente dissertação tem como objetivo analisar em que medida a Justiça Organizacional e a Percepção de Suporte Organizacional podem contribuir para aumentar ou diminuir o Stresse Profissional. Em particular este estudo visa perceber se as três variáveis se relacionam entre si e se a Percepção de Suporte Organizacional medeia a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional. Para avaliar as variáveis em estudo foram aplicados, através da Internet, os instrumentos “Como percebe a sua organização?”, “Questionário sobre Percepção do Apoio Organizacional” e “Inventário sobre o Stresse Profissional”. Os instrumentos de medida foram aplicados a 54 participantes de diferentes organizações com idades compreendidas entre os 20 e os 61 anos. Os resultados mostram que as três variáveis estão correlacionadas, embora algumas correlações sejam apenas moderadas; e que a Percepção de Suporte Organizacional medeia parcialmente a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional.

**Palavras-chave:** Justiça Organizacional; Percepção de Suporte Organizacional; Stresse Profissional.

## **Abstract**

This dissertation aims to analyze the extent that Organizational Justice and Perception of Organizational Support can increase or decrease the Professional Stress. In particular, this study aims to understand if the three variables are related to each other and if the Perception of Organizational Support mediates the relationship between the Organizational Justice and Professional Stress. In order to measure the variables of the study, they were applied through Internet, the Survey of Perceived Organizational Support, the Job Stress Survey and a survey about Organizational Justice. The instruments were applied to 54 different organization's participants, with ages ranging from 20 to 61 years old. The results show that all three variables are correlated, although some correlations are only moderate; and the Perception of Organizational Support partially mediates the relationship between the Organizational Justice and Professional Stress.

**Keywords:** Organizational Justice; Perceived Organizational Support; Occupational Stress.

## **Agradecimentos**

Ao Professor Manuel Rafael, pelo apoio, dedicação e disponibilidade na orientação deste trabalho.

A todos os participantes, que voluntariamente despenderam o seu tempo respondendo ao questionário.

Aos meus pais e avós, que sempre me apoiaram e acreditaram em mim, motivando-me a concluir esta dissertação.

Ao Alexandre, que esteve ao meu lado do princípio ao fim deste percurso e que dedicou o seu tempo e paciência para me ouvir e apoiar.

Aos meus amigos e família, pela disponibilidade e apoio constantes durante a realização desta dissertação.

## 1. Introdução

Atualmente as organizações estão inseridas num mercado cada vez mais competitivo, no qual os recursos humanos são de máxima importância, uma vez que são uma peça fundamental para o crescimento e diferenciação da organização no mercado. Neste sentido é essencial garantir o bem-estar dos recursos humanos nas organizações de modo a promover a produtividade, satisfação e crescimento da organização.

No entanto, as organizações deparam-se cada vez mais com a problemática do stress profissional. Esta situação tem várias consequências negativas tais como o absentismo, o aumento da intenção de *turnover* e a diminuição da produtividade, que levam a um aumento de custos para as organizações (Jones, Flynn, & Kelloway, 1995). Com o objetivo de prevenir este problema, muitos autores têm procurado perceber as causas do stress profissional.

Um dos fatores que afeta em grande medida o comportamento dos colaboradores é a perceção que estes têm relativamente ao seu local de trabalho. Neste sentido, a Perceção de Suporte Organizacional está associada a consequências positivas para os colaboradores, entre elas, a diminuição do *turnover*, a satisfação profissional, o aumento do afeto positivo em relação ao trabalho e a diminuição do stress profissional (Luxmi & Yadav, 2011). Assim, se os colaboradores percecionarem apoio por parte da organização poderão sentir menos stress associado à sua vida profissional.

Segundo Judge e Colquitt (2004), a perceção de justiça organizacional apresenta também uma relação com o stress profissional, na medida em que quando um colaborador perceciona baixa justiça organizacional poderá sentir mais stress profissional. Adicionalmente, pressupõe-se que uma menor perceção de justiça organizacional leve a uma menor perceção de suporte organizacional (Rhoades & Eisenberger, 2002). Nomeadamente a justiça processual tem influência no nível de Perceção de Suporte Organizacional, que por sua vez influencia o desempenho e o *turnover* (DeConinck & Johnson, 2009).

Tendo em conta a revisão de literatura efetuada, o objetivo desta investigação foi estudar a relação entre Stress profissional, Perceção de Apoio Organizacional e Perceção de Justiça Organizacional com base numa amostra de colaboradores de várias organizações. As hipóteses de investigação são formuladas no seguimento do enquadramento teórico das três variáveis. Seguidamente é apresentada a metodologia

utilizada, bem como os resultados do presente estudo. Por fim surge a discussão, onde são apresentadas as conclusões e as limitações e as linhas de investigação futuras.

### **1.1. Stresse profissional**

O stresse é uma condição física e psicológica resultante de exigências ou ameaças percebidas pelo sujeito e com as quais não consegue lidar. Pode ser provocado por estímulos internos ou externos ao indivíduo, ou pela ocorrência de ambos em simultâneo, estes estímulos têm o nome de *stressores* (Furnham, 1997). Neste sentido, numa situação de stresse os indivíduos desenvolvem respostas não específicas que Selye (1983) designa de Síndrome Geral de Adaptação, constituído por três estágios: Reação de alarme, subdividida na fase de choque e de contrachoque; fase da Resistência; e fase de Exaustão.

Atualmente são muitos os estímulos suscetíveis de causar stresse, no entanto um dos mais comuns está presente a vida da maioria dos cidadãos adultos e em idade ativa, a atividade profissional. O stresse profissional é uma categoria específica de stresse caracterizada por *stressores* como sobrecarga de trabalho, conflito de papéis, más condições de trabalho (Cooper & Marshall, 1976). Também Howard, Rechnittzer e Cunningham (1978) apresentam como causas do stresse profissional, a ambiguidade, o conflito e sobrecarga de papéis tanto ao nível qualitativo como quantitativo. Referem também a participação, a influência, a falta de apoio, o clima organizacional, as diferenças profissionais e os padrões demográficos de trabalho.

Muitas teorias têm sido desenvolvidas com o objetivo de explicar o que provoca o stresse profissional, nomeadamente, o Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente desenvolvido por French e colegas em 1973 que defende que o stresse ocorre quando um indivíduo não possui os recursos ou as competências suficientes para lidar com as exigências do seu trabalho. A este respeito verifica-se que quanto pior o ajustamento entre a pessoa e o ambiente, mais intenso será o stresse sentido (Vagg, Spielberger & Wasala, 2002).

A relação entre as competências do colaborador e as exigências do trabalho é igualmente enfatizada no Modelo do Processo Transacional de Lazarus, que defende que o stresse profissional é um processo complexo, de transação entre o colaborador e o seu ambiente de trabalho. Esta transação é influenciada pelos mecanismos de *coping* dos colaboradores (Vagg, Spielberger & Wasala, 2002).

O Modelo do Controlo-Exigência de Karasek (1979, citado por Spielberger & Vagg, 1999) sugere que o stresse profissional surge da interação entre as exigências do trabalho e a margem de controlo que o colaborador possui. Neste sentido, quando um colaborador tem um trabalho muito exigente, mas tem uma pequena margem de controlo ou pouco poder de decisão vai sentir mais stresse profissional.

Spielberger (1972, 1983 citado por Vagg, Spielberger & Wasala, 2002) sugeriu também um modelo explicativo do stresse profissional, o Modelo do Processo Estado-Traço, que considera que os traços de personalidade dos colaboradores influenciam as suas reações emocionais ao stresse profissional. Neste modelo, é realçada a importância da perceção dos estímulos como ameaças e o conseqüente surgimento de reações de ansiedade ou fúria como processo de adaptação.

Assim, a variabilidade individual deve ser considerada, uma vez que um *stressor* não é o estímulo propriamente dito, mas a perceção que o indivíduo tem desse estímulo. Nesta perspectiva, o mesmo estímulo pode causar diferentes impactos e manifestações em diferentes indivíduos (Taché & Selye, 1978). Deste modo, a personalidade, a história pessoal e as estratégias de *coping* utilizadas pelos indivíduos, podem mudar a relação entre a perceção de *stressores* e resultados (Howard, Rechnittzer e Cunningham, 1978).

Como é possível perceber através dos modelos teóricos, os fatores psicológicos desempenham um papel fundamental na perceção, impacto e manifestação do *stressor* e da respetiva resposta, bem como na perceção da frequência e natureza do estímulo. Para avaliar o nível de impacto do *stressor* no indivíduo é importante utilizar as medidas adequadas. Na literatura é possível encontrar vários testes, sendo que alguns medem os indicadores de stresse como a pressão arterial, produtos bioquímicos, eletroencefalogramas (EEG) e batimentos cardíacos, outros utilizam os relatos verbais que podem ser enviesados tanto pelo sujeito como pelo investigador (Trumbull, 1975). Taché e Selye (1978) apresentam algumas reservas na medição do stresse através de indicadores físicos uma vez que estes indicadores podem variar consoante o grupo de *stressores*.

Muitos estudos têm investigado as conseqüências do stresse profissional para as organizações e os resultados mostram que este está relacionado com resultados organizacionais negativos como efeitos na saúde, aumento do *turnover*, absentismo e diminuição da produtividade (Jones, Flynn, & Kelloway, 1995; Luxmi & Yadav, 2011). Howard, Rechnittzer e Cunningham (1978) referem também o aumento da tensão física

e psicológica, envolvendo comportamentos como fumar, insatisfação com o trabalho, diminuição da produtividade, do desempenho, baixa autoestima e aumento da pressão arterial. Acrescentam que os sintomas do stresse podem abranger cinco fatores, o fator emocional, a toma de medicação, o sistema cardiovascular, o sistema gastrointestinal, o sistema respiratório, nomeadamente ao nível das alergias. Todos estes sintomas podem estar relacionados com a morbilidade e mortalidade.

Neste sentido é importante para as organizações diminuir o stresse profissional dos seus trabalhadores, através da adequação das práticas organizacionais. Do mesmo modo, fatores como a saúde, o envolvimento social, as condições financeiras, ambiente familiar e o ambiente comunitário, estão negativamente relacionados com o stresse profissional (Howard, Rechnitzer e Cunningham, 1978).

## **1.2. Justiça organizacional**

Nas organizações, são vários os fatores relacionados com o stresse profissional, entre eles, a Perceção de Justiça Organizacional que se refere à justiça percebida pelos colaboradores no seu local de trabalho (DeConinck & Johnson, 2009). As primeiras teorias relacionadas com justiça organizacional derivam de conceitos de justiça social, na sua conceção geral (Greenberg, 1990). A justiça organizacional pode ser subdividida em três tipos: justiça distributiva, justiça processual e justiça interacional (DeConinck & Johnson, 2009).

A justiça distributiva relaciona-se com os resultados alcançados (Rego, 2001). Ao avaliar se existe justiça distributiva, o indivíduo está a avaliar se o resultado é apropriado, moral ou ético (Corpanzano & Folger, 1998). A justiça distributiva advém da Teoria da Equidade de Adams (1965) que consiste na perceção que o indivíduo tem que a proporção dos seus contributos e benefícios é diferente, da proporção dos contributos e benefícios de outro. Isto pode acontecer numa relação de troca direta ou na relação dos dois com uma terceira parte, onde a pessoa se compara com o outro. A proporção é dada pela soma dos resultados e contributos percebidos como relevantes numa relação de troca.

Adams (1965) refere que existe justiça distributiva quando os benefícios que os indivíduos adquirem na relação de troca são equivalentes aos seus investimentos. Quando existe iniquidade nas proporções, os indivíduos que se sentem injustiçados podem experimentar um sentimento de desagrado ou fúria. Por outro lado quando

beneficiados, os indivíduos podem sentir culpa. Adams (1965) refere ainda que muitos indivíduos comparam as suas retribuições com as dos colegas e mesmo assim não se sentem injustiçados, porque consideram que os colegas as merecem, por terem investido mais. Neste sentido, a satisfação é conseguida quando as proporções são percecionadas como iguais ou adequadas aos investimentos (Greenberg, 1990). Os indivíduos têm tendência para ajustar o seu comportamento ao comportamento daqueles com os quais se compararam, de modo a alcançar a satisfação (Greenberg, 1984, citado por Greenberg, 1990).

A justiça processual relaciona-se com os meios utilizados para alcançar os resultados ou seja, o processo (Greenberg, 1990), por exemplo, o modo pelo qual as recompensas são atribuídas (DeConinck & Johnson, 2009). A justiça processual tem a sua origem no trabalho de Thibaut e Walker (1975 citado por DeConinck & Johnson, 2009) que conclui que apesar do resultado do processo ser importante, o próprio processo tem importância por si só, introduzindo o conceito de “controlo de processo”. Neste sentido mesmo que o resultado não seja satisfatório, um processo justo pode atenuar esta insatisfação. O facto de os participantes terem voz ativa no processo pode contribuir para este resultado (Folger, 1977 citado por DeConinck & Johnson, 2009). A perceção de falta de justiça processual por parte dos colaboradores pode conduzir a uma reação contra a organização (DeConinck & Stilwell 2004; Martin & Bennett 1996, citado por DeConinck & Johnson, 2009).

A justiça interacional refere-se à relação entre subordinados e gestão, nomeadamente nos que diz respeito à comunicação, honestidade e respeito que os gestores demonstram pelos seus subordinados (DeConinck & Johnson, 2009). Um exemplo de justiça interacional é a justificação que o superior dá a um colaborador para uma alteração no salário (Rego, 2001). Este conceito surgiu com Bies e Moag (1986, citado por DeConinck & Johnson, 2009) e está relacionado com a perceção que as pessoas têm da forma como são tratadas (Elicker, Levy, & Hall, 2006 citado por DeConinck & Johnson, 2009). Contudo, um colaborador que considere que é bem tratado foca-se sobretudo no tratamento ético e responsável e não na obtenção de resultados justos ou processos justos (Corpanzano & Folger, 1998). Este tipo de injustiça pode provocar nos colaboradores uma reação contra o supervisor (Masterson et al., 2000 citado por DeConinck & Johnson, 2009).

A justiça interacional pode ainda subdividir-se em dois constructos: a justiça interpessoal e a justiça informacional (Colquitt, 2001; Bies & Moag, 1986; Greenberg

1993; Shapiro, Buttner, & Barry, 1994; citado por DeConinck & Johnson, 2009). A justiça interpessoal é composta pelas variáveis, respeito e decoro, enquanto a justiça informativa contém as variáveis, veracidade e justificação, juntamente com itens que medem a pontualidade, a especificidade e a razoabilidade (Shapiro, Buttner, & Barry, 1994; Bies & Moag, 1986 citados por DeConinck & Johnson, 2009).

A Perceção de Justiça Organizacional por parte dos colaboradores é da máxima importância para a organização uma vez que, quando os colaboradores percecionam injustiça por parte da organização há um decréscimo do moral e um maior *turnover* podendo mesmo implicar a retaliação contra a organização (Cropanzano & Folger, 1998).

### **1.3. Perceção de suporte organizacional**

São muitas as variáveis que assumem um papel importante na explicação do Stresse Profissional, entre elas encontra-se a Perceção de Suporte Organizacional. Eisenberger, Huntington, Hutchison, e Sowa (1986) definem a Perceção de Suporte Organizacional como uma perceção geral desenvolvida pelos colaboradores sobre o grau em que a organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar. Este conceito foi descrito pela primeira vez por Eisenberger et al. (1986) que procurava perceber o que liga os colaboradores a uma organização, encontrando fatores económicos e afetivos, integrados numa abordagem de troca social onde se encontra o conceito de Perceção de Suporte Organizacional. É sugerido ainda que este processo dependeria dos mesmos processos de atribuição usados para inferir o compromisso noutras relações sociais (Eisenberger, et al., 1986).

Deste modo, o conceito de Perceção de Suporte Organizacional pode ser explicado pela Teoria da Troca Social, que postula que os indivíduos sentem obrigação de retribuir um favor (Blau, 1964, citado por Cheung & Law, 2008).

As perceções dos colaboradores em relação às ações da organização resultam de uma personificação da mesma, assim um colaborador entende a malevolência ou benevolência da organização como se tratando de um todo, mesmo quando a ação é da responsabilidade de apenas um indivíduo. Levinson (1965, citado por Eisenberger et al., 1986) refere que a atribuição de intenções à organização deriva do facto de a organização ter responsabilidades legais, morais e financeiras, bem como precedentes organizacionais, tradições, políticas e normas que possibilitam alguma continuidade de

comportamentos. O autor refere ainda que a personificação da organização está relacionada com o facto de esta exercer poder sobre os colaboradores através de determinados agentes.

A Perceção de Suporte Organizacional é influenciada pela conduta da organização em relação ao colaborador em várias situações, como por exemplo em situações de doença do colaborador, erros ou desempenho superior. Também a remuneração, a posição e o desenvolvimento de carreira estão relacionados com a Perceção de Suporte Organizacional, na medida em que ilustram a posição da organização na avaliação dos colaboradores (Eisenberger, et al., 1986).

Neste sentido, a Perceção de Suporte Organizacional aumentaria a expectativa do colaborador de que a organização iria recompensar devidamente o seu esforço no que diz respeito aos objetivos da organização. Este reconhecimento levaria a que o funcionário criasse um vínculo emocional com a organização incorporando-a assim na sua identidade. Uma maior Perceção de Suporte Organizacional poderá ter como consequência um aumento do desempenho daquele colaborador (Eisenberger, et al. 1986). Por outro lado, a perceção de baixo suporte organizacional, leva a um menor envolvimento com a organização, maior absentismo, menor desempenho e mais intenções de *turnover* (Eisenberger, Curnmings, Armeli, & Lynch, 1997).

#### **1.4. A Justiça Organizacional e o Stresse Profissional**

Muitos estudos têm demonstrado que a preocupação com a justiça pode afetar as atitudes dos colaboradores (Judge & Colquitt, 2004). Nomeadamente a justiça distributiva desempenha um papel fulcral no desenvolvimento de comportamentos e atitudes dos colaboradores (DeConinck e Johnson, 2009). Também a justiça interacional (dividida em informacional e interpessoal), se revela uma fonte de stresse profissional quando não satisfeita. A relação com os supervisores ou a falta de suporte social são *stressores* característicos da justiça interacional (Judge & Colquitt, 2004). Similarmente, Lambert, Hogan. e Allen (2006) procuraram relacionar a justiça organizacional com o stresse profissional, encontrando uma relação significativa entre a justiça processual e o stresse profissional. Os autores defendem ainda que provavelmente existirá uma relação entre a justiça distributiva e o stresse profissional que não foi encontrada na investigação em causa.

Assim, Judge e Colquitt (2004) referem que a justiça consiste num mecanismo para reduzir a incerteza e a falta de controlo associada muitas vezes ao stresse profissional. Deste modo, revela-se interessante estudar a relação entre a Perceção de Justiça por parte dos colaboradores e o Stresse Profissional experienciado pelos mesmos.

Com base na revisão de literatura apresentada é possível colocar a primeira hipótese de estudo.

*H1: A Perceção de Justiça Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional.*

Tendo em conta que a medida da percepção de Justiça Organizacional é uma escala constituída por três subescalas nomeadamente, Justiça Distributiva, Justiça Procedimental e Justiça Interacional e o Stresse Profissional é constituído por duas escalas, Stresse Profissional-Severidade e Stresse Profissional Frequência, colocam-se ainda as seguintes hipóteses. Não existindo, contudo, na literatura fundamentação para o nível de especificidade aqui apresentado. No entanto será expectável que, pela sua natureza teórica, as dimensões apresentem as relações sugeridas nas hipóteses.

*H1a: A Perceção de Justiça Distributiva está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade.*

*H1b: A Perceção de Justiça Distributiva está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência.*

*H1c: A Perceção de Justiça Procedimental está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade.*

*H1d: A Perceção de Justiça Procedimental está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência.*

*H1e: A Perceção de Justiça Interacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade.*

*H1f: A Perceção de Justiça Interacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência.*

## **1.5. A Justiça Organizacional e a Perceção de Suporte Organizacional**

A Justiça Organizacional desempenha um papel importante na Perceção de Suporte Organizacional por parte dos colaboradores de uma organização (DeConinck,

2010). Como verificado por DeConinck (2010), a Justiça Processual e a Justiça Distributiva estão relacionadas com a Percepção de Suporte Organizacional.

Deste modo é possível perceber que (por exemplo), em decisões tomadas no âmbito de uma Avaliação de Desempenho, o facto de existir justiça ao nível processual está, positivamente relacionado com a Percepção de Suporte Organizacional (Fasolo, 1995, citado por Eisenberger, Curnmings, Armeli, & Lynch, 1997). Também, o facto de os colaboradores terem “voz ativa nas decisões” da organização pode aumentar a Percepção de Suporte Organizacional (DeConinck & Johnson, 2009).

No que concerne à Justiça Interacional, dividida em interpessoal e informacional, Cheung e Law (2008), defendem que se relaciona com a Percepção de Suporte Organizacional. Os autores explicam que os colaboradores percebem a sua organização como fonte de suporte, devido às mensagens consistentes de respeito daqueles que são considerados como representantes da organização.

Consequentemente, a segunda hipótese de estudo enuncia-se da seguinte forma:

*H2: A Percepção de Justiça Organizacional está positivamente relacionada com a Percepção de Suporte Organizacional.*

Adicionalmente, formulam-se três hipóteses.

*H2a: A Percepção de Justiça Distributiva está positivamente relacionada com a Percepção de Suporte Organizacional.*

*H2b: A Percepção de Justiça Procedimental está positivamente relacionada com a Percepção de Suporte Organizacional.*

*H2c: A Percepção de Justiça Interacional está positivamente relacionada com a Percepção de Suporte Organizacional.*

## **1.6. A Percepção de Suporte Organizacional e o Stresse Profissional**

A Percepção de Suporte Organizacional tem sido muito estudada e relacionada com vários resultados organizacionais. Nomeadamente, Rhoades e Eisenberger (2002) encontraram uma relação moderadamente negativa entre a Percepção de Suporte Organizacional e o Stresse. Mais recentemente, Luxmi e Yadav (2011) concluíram que a Percepção de Suporte Organizacional esta correlacionada negativamente com o Stress Profissional.

Também, Cropanzano, Howes, Grandey e Toth (1997) estudaram a relação entre a Percepção de Suporte Organizacional e o Stresse Profissional, concluindo que quando

um colaborador tem a percepção de suporte por parte da sua organização, vai experienciar níveis mais baixos de Stresse Profissional.

No mesmo sentido, o instrumento de medida do Stresse Profissional desenvolvido do Spielberger (1994, citado por Vagg & Spielberger, 1998) é constituído por duas dimensões: a pressão no trabalho e a falta de suporte organizacional. Sendo neste caso notória a importância que a Percepção de Suporte Organizacional tem na variável Stresse Profissional.

Tendo em conta os trabalhos apresentados, é colocada a terceira hipótese de estudo.

*H3: A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse profissional.*

Considerando as escalas da medida de Stresse Profissional, são apresentadas duas questões de estudo.

*H3a: A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade.*

*H3b: A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência.*

## **1.7. O Stresse Profissional, a Justiça Organizacional e a Percepção de Suporte Organizacional**

Muitos estudos têm afirmado que a Percepção de Suporte Organizacional é um bom mediador das relações entre a Justiça Organizacional e os resultados do trabalho (e.g. Moorman et al., 1998; Naumann et al., 1998, citado por Cheung & Law, 2008).

Deste modo, a última hipótese de estudo relaciona-se com o efeito de mediação.

*H4: A Percepção de Suporte Organizacional medeia a relação entre a Percepção de Justiça Organizacional e o Stresse profissional.*

## **2. Método**

### **2.1. Amostra**

A amostra é constituída por 54 indivíduos, provenientes de várias organizações com atividades distintas. Quanto à caracterização da amostra em termos de variáveis

sociodemográficas, 40,74% (22) dos participantes são do sexo masculino e 59,26% (32) são do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 20 e os 61 anos de idade, sendo a média de 32 anos.

Relativamente aos anos de trabalho na organização, 24% (13) dos participantes, trabalha na organização há menos de 1 ano, 48% (26) entre 1 e 5 anos e 28% (15) trabalha na organização há mais de 5 anos. No que diz respeito às habilitações académicas, 13% dos participantes possui o 9º ano de escolaridade, 42,6% concluiu o 12º ano de escolaridade, 32,5% são licenciados e 9,3% apresentam o grau de mestre.

## **2.2. Instrumentos**

### **2.2.1. Inventário sobre o Stresse Profissional**

O instrumento utilizado para medir o stresse profissional foi o Inventário sobre o Stresse Profissional, que constitui a versão portuguesa do *Job Stress Survey* desenvolvido por Spielberger (1994, citado por Vagg, Spielberger & Wasala, 2002), traduzido e adaptado para a língua portuguesa por Alfredo Couto, sob a coordenação de J. Ferreira Marques (Rafael, 2003).

Este instrumento é constituído por 30 eventos potencialmente stressantes, comuns a vários contextos profissionais e a ambos os sexos. O impacto de cada evento stressante é classificado pelos participantes, em termos de severidade (intensidade percebida) e de frequência ao longo dos últimos seis meses (Vagg, Spielberger & Wasala, 2002).

Na avaliação da severidade dos eventos, é pedido aos participantes que classifiquem o nível de stresse associado a cada acontecimento numa escala de 1 (baixo) a 9 (alto), tomando como padrão a classificação “5” da primeira questão “Cumprimento de tarefas desagradáveis” (Rafael, 2003). Na segunda parte do Inventário sobre Stresse Profissional, é solicitado aos participantes que assinalem o número de dias em que experienciaram os eventos descritos, de 0 a 9 ou mais dias, nos últimos 6 meses (Rafael, 2003; Vagg & Spielberger, 1998).

O inventário possibilita a obtenção de três resultados diferentes decorrentes das três escalas que constituem o instrumento. Assim podemos considerar a Escala de Stresse Profissional-Severidade, que se traduz na média no nível de stresse sentido nos 30 acontecimentos considerados *stressantes*; a Escala de Stresse Profissional-

Frequência consiste no número médio de dias em que os sujeitos experienciaram stresse para os 30 acontecimentos considerados *stressantes* nos últimos 6 meses; e a Escala Stresse Profissional-Índice fornece informação sobre o nível global de stresse sentido pelo colaborador no seu local de trabalho, combinando as classificações de severidade e frequência (Rafael, 2003; Spielberger & Vagg, 1999).

Adicionalmente, este inventário possui seis subescalas resultantes dos dois componentes do stresse profissional, a Pressão do Trabalho e a Falta de Suporte Organizacional. Assim, a subescala Pressão do Trabalho-Severidade traduz-se na média do nível percebido de severidade dos 10 eventos causadores de stresse mais diretamente relacionados com a pressão do trabalho. A subescala Pressão do Trabalho-frequência consiste na média da frequência de ocorrência dos 10 eventos causadores de stresse associados a pressão do trabalho. A subescala Pressão do Trabalho-Índice indica o stresse profissional do sujeito associado à pressão do trabalho. A subescala Falta de Suporte Organizacional-Severidade consiste na média do nível percebido de severidade de stresse profissional associado aos 10 eventos mais relacionados com a falta de suporte organizacional. A subescala Falta de Suporte Organizacional-Frequência indica a média da frequência de ocorrência dos 10 eventos causadores de stresse mais relacionados com a falta de suporte organizacional. Finalmente, a subescala Falta de Suporte Organizacional-Índice, está relacionada com o stresse profissional experienciado pelo sujeito devido a falta de suporte organizacional.

A análise de precisão da adaptação portuguesa revela uma elevada consistência interna, através de valores do coeficiente alfa de Cronbach que variam entre 0.88 e 0.90 para a escala completa, 0.80 e 0.83 para as subescalas da Pressão do Trabalho e 0.78 e 0.83 para as subescalas Falta de Suporte (Rafael, 2003). Outros autores, nomeadamente Silva (2013) e Vaz (2010), apresentaram resultados semelhantes sendo que o primeiro autor apresenta valores de alfa de Cronbach que variam entre 0.88 e 0.90 para a escala completa e o segundo autor apresenta valores que variam entre 0.92 e 0.93 para a mesma escala. Relativamente às subescalas da Pressão do Trabalho e Falta de Suporte, Silva (2013) apresenta valores de alfa de Cronbach que variam entre 0.79 e 0.80, e 0.84 e 0.86 respetivamente. Vaz (2010) obteve um alfa de Cronbach que varia entre 0.85 e 0.86 para a subescala Pressão no Trabalho, e valores que variam entre 0.83 e 0.88 para a subescala Falta de Suporte.

### 2.2.2 Questionário “Como percebe a sua organização?”

Para medir a Percepção de Justiça Organizacional por parte dos colaboradores, foi utilizado o Questionário “Como percebe a sua organização?” desenvolvido por Rego (2000). Este instrumento teve por base os quatro critérios que para Organ (1990, citado por Rego, 2000) são essenciais para as percepções de justiça: o *feedback* da atividade organizacional, o recurso ou seja, o poder de o colaborador contestar decisões, a dignidade humana e o *input* ou seja, a oportunidade de o colaborador ser ouvido.

O instrumento inicial, composto por 53 itens, foi aplicado a uma amostra de 164 sujeitos e os dados foram submetidos a análise fatorial, traduzindo-se numa estrutura de 31 itens. Esta estrutura foi novamente sujeita a análise fatorial, resultando na estrutura final de 14 itens. Deste modo, o instrumento é constituído por 14 itens, que englobam as três dimensões da justiça organizacional: a justiça distributiva, a justiça procedimental e a justiça interacional. Sendo que a justiça distributiva é composta por 5 itens, a justiça procedimental é composta por 4 itens e a justiça interacional é constituída por 5 itens (Rego, 2000).

Para proceder ao preenchimento deste instrumento, é pedido aos sujeitos que classifiquem as afirmações segundo uma escala de Likert de 6 pontos, sendo que 1 significa “É completamente falsa” e 6 representa “É completamente verdadeira” (Rego, 2000).

Quanto à análise de precisão, Rego (2000) constatou uma elevada consistência interna uma vez que o coeficiente de precisão (alfa de Cronbach) foi de 0.94 para os itens que dizem respeito à justiça distributiva, 0.76 para a justiça procedimental e 0.87 para a justiça interacional. Valores semelhantes foram encontrados por Borges (2012), sendo que a justiça distributiva apresentou um alfa de Cronbach de 0.94, a justiça procedimental de 0.74 e a justiça interacional de 0.90.

### 2.2.3. Questionário sobre Percepção do Apoio Organizacional

O instrumento utilizado para medir a Percepção de Apoio Organizacional foi o Questionário sobre a Percepção do Apoio Organizacional, desenvolvido por Eisenberger e colaboradores (1986) e adaptado por Honório (2009) para a versão portuguesa. Esta

adaptação teve por base a tradução dos itens para português e a consequente aplicação a 50 participantes.

O questionário é composto por 36 afirmações, que representam as possíveis avaliações dos colaboradores em relação às ações que a organização tomaria em diversas situações para beneficiar ou prejudicar os colaboradores. As afirmações abordam por exemplo, a satisfação da organização em relação ao desempenho do colaborador, a preocupação da organização no pagamento de uma remuneração justa, substituição de um colaborador por outro com menor remuneração. É pedido aos sujeitos que classifiquem em que medida concordam ou discordam com as afirmações tendo por base uma escala de Likert de 7 pontos, em que 1 representa “discordo totalmente” e 7 representa “concordo totalmente” (Eisenberger, et al., 1986).

Com o objetivo de controlar o enviesamento de respostas concordantes, metade das afirmações foi formulada na positiva e outra metade foi formulada na negativa (Eisenberger, et al., 1986).

Relativamente à análise de precisão, a versão original do instrumento apresentou um coeficiente de precisão (alfa de Cronbach) de 0.97, sendo que as correlações entre totais dos itens variavam entre 0.42 e 0.83 (Eisenberger et al., 1986). No que diz respeito à adaptação portuguesa, Honório (2009) obteve um coeficiente de precisão (alfa de Cronbach) de 0.95, revelando, deste modo, uma elevada consistência interna. Outros autores obtiveram valores semelhantes de alfa de Cronbach, designadamente, 0.93 (Monteiro, 2010) e 0.96 (Gonçalves, 2011).

### **2.3.Procedimento**

A aplicação dos questionários ocorreu através da internet, tendo como *site* hospedeiro, a plataforma eletrónica Qualtrics.com. A divulgação foi feita nas redes sociais e através de alguns contactos pessoais. Aquando do pedido de participação eram especificados os critérios de participação nomeadamente, estar a trabalhar por conta de outrem e ter entre 18 e 65 anos de idade.

Os questionários continham uma parte introdutória, o consentimento informado, que explicava o objetivo da investigação bem como a garantia de confidencialidade. Antes de cada instrumento eram apresentadas as instruções de resposta. A ordem pela qual os instrumentos foram apresentados foi, (1) “Como percebe a sua

organização?”, (2) “Questionário sobre percepção de apoio organizacional” e (3) “Inventário sobre o stresse profissional”.

### 3. Resultados

A análise de resultados inicia-se com as medidas de tendência central dos três instrumentos de medida utilizados. De seguida realiza-se a análise de precisão e consistência interna com o objetivo de estabelecer uma comparação com estudos anteriores. Posteriormente são testadas as hipóteses de investigação através de testes de correlação e regressão linear. Para a realização de todas as análises estatísticas recorreu-se ao programa informático SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versão 21.

Na tabela 1 são apresentadas as médias, desvios-padrão e alfa de Cronbach das subescalas do Inventário de Stresse Profissional. É possível perceber que a média mais elevada no âmbito da escala e subescalas de índice, diz respeito à subescala Pressão do Trabalho Índice (23.60). O valor mais baixo pertence a Escala Stresse Profissional Índice (21.86), não apresentado, no entanto, uma diferença assinalável relativamente à média mais elevada.

No que diz respeito às subescalas de frequência e severidade, a média mais baixa pertence à subescala Falta de Suporte Organizacional Frequência (3.76) e a média mais alta pertence à subescala Falta de Suporte Organizacional Severidade (5.33). Este valor é moderadamente elevado tendo em conta que a classificação destas subescalas pode variar entre 1.00 e 9.00.

O coeficiente de precisão do Inventário de Stresse Profissional, escala completa varia entre 0.93 e 0.95, sendo que a Escala de Stresse Profissional Índice obteve o valor mais elevado (0.95), sendo deste modo um bom indicador de consistência interna (tabela 1), estes valores vão de encontro aos valores encontrados por outros autores (e.g. Rafael, 2003; Silva, 2013; Vaz, 2010). No que diz respeito às subescalas os valores de alfa de Cronbach variam entre 0.82 e 0.87 para a subescala Pressão do Trabalho, e 0.87 e 0.89 para a subescala Falta de Suporte, sendo valores são semelhantes aos valores obtidos por Rafael (2003), Silva (2013) e Vaz (2010).

Tabela 1: Médias, desvios-padrão e alfa de Cronbach do Inventário sobre Stresse.

	Média	Desvio-padrão	Alfa de Cronbach
<b>Escala de Stresse Profissional</b>			
Índice	21.86	1.85	0.95
Severidade	5.14	0.17	0.93
Frequência	3.81	0.28	0.94
<b>Subescala Pressão do Trabalho</b>			
Índice	23.60	2.05	0.87
Severidade	5.08	0.18	0.82
Frequência	4.24	0.32	0.87
<b>Subescala Falta de Suporte Organizacional</b>			
Índice	22.32	2.20	0.89
Severidade	5.33	0.20	0.87
Frequência	3.76	0.32	0.88

A média da variável Percepção de Suporte Organizacional é de 4.34, sendo moderadamente elevada, tendo em conta que o valor máximo da escala é de 7 (tabela 2). O instrumento apresenta uma consistência interna elevada, com um valor de alfa de Cronbach de 0.97, à semelhança de Eisenberger et al. (1986), Honório (2009) e Gonçalves (2011).

Relativamente à Justiça Organizacional e as respetivas dimensões, a média mais elevada diz respeito à justiça interacional (4.37) e a média mais baixa pertence à justiça distributiva (3.27). O coeficiente de precisão (alfa de Cronbach) varia entre 0.85 e 0.94, o que revela uma elevada consistência interna, sobretudo na escala geral de Justiça Organizacional que apresenta o valor mais elevado (0.94) (Tabela 3). Estes valores são semelhantes àqueles obtidos por Borges (2012) e Rego (2000) com a exceção, da

subescala de justiça procedimental que neste caso apresenta um valor de alfa de Cronbach mais elevado em comparação com os estudos de Borges (2012) e Rego (2000).

Tabela 2: Médias, desvios-padrão e alfa de Cronbach do Questionário sobre Percepção do Apoio Organizacional.

	Média	Desvio-padrão	Alfa de Cronbach
Justiça Organizacional	3.69	0.14	0.94
Justiça Distributiva	3.27	0.18	0.91
Justiça Procedimental	3.37	0.16	0.85
Justiça Interacional	4.37	0.15	0.91

Tabela 3: Médias, desvios-padrão e alfa de Cronbach do Questionário “Como percebe a sua organização?”.

	Média	Desvio-padrão	Alfa de Cronbach
Percepção de Suporte Organizacional	4.34	0.15	0.97

As três variáveis, Percepção de Suporte Organizacional, Justiça Organizacional e Stresse Profissional, apresentam distribuição normal verificada através dos testes de normalidade Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk (Tabela 4) para um nível de significância de 0.05. No entanto a subescala Stresse Profissional Severidade apresenta distribuição normal para um nível de significância de 0.01. A subescala Pressão do Trabalho Severidade não apresenta uma distribuição normal ( $p < 0.005$  no Teste Kolmogorov-Smirnov). A Justiça Interacional também não apresenta uma distribuição normal ( $p < 0.005$  no Teste Kolmogorov-Smirnov).

Tabela 4: Testes de Normalidade das variáveis Percepção de Suporte Organizacional, Justiça Organizacional e Stresse Profissional.

	Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
	Sig.	Sig.
Percepção de Suporte Organizacional	0.93	0.13
Justiça Organizacional	0.20	0.57
Stresse Profissional	0.20	0.12

Tendo em conta a distribuição normal das variáveis gerais, a correlação foi avaliada de acordo com o Teste de Pearson. Verificou-se uma correlação negativa moderada entre o Stresse Profissional e a Percepção de Suporte Organizacional (-0.479), bem como entre o Stresse Profissional e a percepção de Justiça Organizacional (-0.511). As variáveis Justiça Organizacional e Percepção de Suporte Organizacional apresentaram uma correlação positiva elevada (0.726).

Tabela 5: Correlações entre a Percepção de Suporte Organizacional, Justiça Organizacional e Stresse Profissional.

	Stresse Profissional Índice	Percepção de Suporte Organizacional	Justiça Organizacional
Stresse Profissional Índice	-	-,479**	-,511**
Percepção de Suporte Organizacional	-,479**	-	,726**
Justiça Organizacional	-,511**	,726**	-

\*\*Correlação significativa para um nível de significância de 0,01.

Considerando os dados apresentados na tabela 6, é possível verificar que a Escala Stresse Profissional-Severidade apresenta uma baixa correlação negativa com as subescalas Justiça Procedimental e Justiça Interacional e uma correlação negativa

moderada com a Escala de Percepção de Suporte Organizacional. As correlações são significativas para um nível de significância de 0.05.

A Escala de Stresse Profissional-Frequência correlaciona-se negativamente de forma moderada com as subescalas Justiça Distributiva, Justiça Procedimental e Justiça Interacional e com a Escala de Percepção de Suporte Organizacional ( $p < 0,05$ ).

No que diz respeito à Escala de Percepção de Suporte Organizacional, esta relaciona-se positivamente com as três subescalas de Justiça Organizacional, esta relação é moderada e significativa ( $p < 0,01$ ).

Tabela 6: Correlações entre Stresse Profissional-Severidade e Stresse Profissional-Frequência e as subescalas de Justiça Organizacional.

	Stresse Profissional- -Severidade	Stresse Profissional- -Frequência	Justiça Distributiva	Justiça Procedimental	Justiça Interacional	Percepção de Suporte Organizacional
Stresse Profissional-Severidade		,478**	-,197	-,288*	-,290*	-,322*
Stresse Profissional-Frequência	,478**		-,471**	-,310**	-,422**	-,411**
Justiça Distributiva	-,197	-,471**		,706**	,577**	,610**
Justiça Procedimental	-,288*	-,310*	,706**		,608**	,639**
Justiça Interacional(a)	-,290*	-,422**	,577**	,608**		,674**
Percepção de Suporte Organizacional	-,322*	-,411**	,610**	,639**	,674**	

\* A correlação é significativa, para um nível de significância de 0,05.

\*\* A correlação é significativa, para um nível de significância de 0,01.

(a) A justiça interacional não apresenta distribuição normal, de modo que os valores de correlação foram obtidos com base em medidas não paramétricas de Spearman.

Para testar a hipótese de mediação da variável Percepção de Suporte Organizacional, realizou-se regressão linear com o apoio do *software* estatístico SPSS. Inicialmente analisou-se a relação entre a variável independente (Justiça Organizacional) e a variável dependente (Stresse Profissional Índice) (Tabela 7). Os

resultados mostram que quanto maior é a percepção de Justiça Organizacional menor é o Stresse Profissional sentido pelos colaboradores, uma vez que o valor de B (declive da reta) é negativo. O valor do coeficiente de determinação  $R^2$  ajustado é de 0.247, ou seja, a Justiça Organizacional explica 24,7% da variância do Stresse Profissional.

Tabela 7: Regressão Linear da Justiça Organizacional sobre o Stresse Profissional.

	Coeficientes B	Desvio-padrão	Sig.
Constante	46,375	5,935	0,000
Justiça Organizacional	-6,638	1,547	0,000

Seguidamente foi efetuada regressão linear para estimar a relação entre a variável independente (Justiça Organizacional) e a variável mediadora (Percepção de Suporte Organizacional) (tabela 8). Os resultados obtidos mostram um resultado de B positivo (0.772), que se traduz numa relação positiva entre as variáveis. A Justiça Organizacional explica 51,8% da variância da Percepção de Suporte Organizacional ( $R^2$  ajustado = 0.518).

Tabela 8: Regressão Linear da Justiça Organizacional sobre Percepção de Suporte Organizacional.

	Coeficientes B	Desvio-padrão	Sig.
Constante	1,489	0,389	0,000
Justiça Organizacional	0,772	0,101	0,000

Finalmente foi realizada uma regressão linear múltipla com o objetivo de avaliar se existe efeito de mediação. A mediação pode ser total, ou seja se a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional Índice deixa de ser significativa na presença da Percepção de Suporte Organizacional ou parcial, onde a relação entre as

variáveis reduz mas continua a ser significativa na presença da Percepção de Suporte Organizacional.

A regressão linear múltipla apresenta uma relação negativa entre a percepção de Justiça Organizacional e o Stresse Profissional Índice, com um nível de significância de 0.05. Deste modo, a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse reduz mas continua a ser significativa na presença do mediador (Percepção de Suporte Organizacional), representando assim uma relação de mediação parcial. O coeficiente de determinação  $R^2$  ajustado é de 0,258, representando uma baixa adequação do modelo aos dados. Apresenta contudo um valor superior àquele que foi verificado na regressão linear da Justiça Organizacional sobre o Stresse Profissional.

Posteriormente foi testada a significância do efeito mediado através do teste de Sobel, mostrando resultados significativos.

Tabela 9: Regressão Linear da Justiça Organizacional e Percepção de Suporte Organizacional sobre o Stresse Profissional (Índice).

	Coeficientes B	Desvio-padrão	Sig.
Constante	50,529	6,672	0,000
Justiça Organizacional	-4,486	2,234	0,050
Percepção de Suporte Organizacional	-2,789	2,102	0.190

#### 4. Discussão

Nesta seção serão discutidos os resultados obtidos e a forma como estes respondem aos objetivos e hipóteses de investigação colocadas.

De acordo com a análise estatística efetuada, o estudo da correlação entre as variáveis apresenta uma relação moderada e negativa entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional, confirmando assim a primeira hipótese de estudo “*A Percepção de Justiça Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional*”. Também Lambert, Hogan e Griffin (2007) abordaram esta problemática obtendo contudo resultados diferentes, uma vez que concluíram que apenas a justiça distributiva influenciava significativamente o stresse profissional. Os autores explicam esta

conclusão com o facto de a falta de equidade na distribuição dos benefícios causaria fúria e frustração nos colaboradores.

Este tema conduz às hipóteses de investigação que procuram relacionar as Escalas do Stresse Profissional Severidade e Frequência com as subescalas de Justiça Organizacional. Assim, a hipótese H1a “*A Perceção de Justiça Distributiva está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade*” não se verificou uma vez que a correlação negativa encontrada era baixa e não significativa.

A hipótese H1b “*A Perceção de Justiça Distributiva está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência*” foi corroborada, apresentando uma relação negativa moderada e significativa para um nível de significância de 0,01.

Relativamente à hipótese H1c enunciada como “*A Perceção de Justiça Procedimental está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade*”, esta foi corroborada, apresentando no entanto uma correlação negativa baixa ( $p < 0,05$ ). Do mesmo modo, as hipóteses H1d e H1e, “*A Perceção de Justiça Procedimental está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência*” e “*A Perceção de Justiça Interacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade*” respetivamente, foram corroboradas, sendo que a H1d apresenta uma correlação negativa moderada e a H1e apresenta uma correlação negativa baixa ( $p < 0,05$ ).

No que concerne à hipótese de investigação H1f “*A Perceção de Justiça Interacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência*”, esta foi corroborada, apresentando uma correlação negativa moderada, significativa para um nível de significância de 0,01.

O estudo de correlação entre a Perceção de Suporte Organizacional e a Justiça Organizacional, apresentou uma relação positiva e elevada entre as variáveis, corroborando assim a segunda hipótese de estudo “*A Perceção de Justiça Organizacional está positivamente relacionada com a Perceção de Suporte Organizacional*”..

As hipóteses de investigação que procuraram relacionar as subescalas de Justiça Organizacional com a Perceção de Suporte Organizacional foram: “*A Perceção de Justiça Distributiva está positivamente relacionada com a Perceção de Suporte Organizacional*”; “*A Perceção de Justiça Procedimental está positivamente relacionada com a Perceção de Suporte Organizacional*”; “*A Perceção de Justiça Interacional está positivamente relacionada com a Perceção de Suporte*

*Organizacional*". Estas três hipóteses foram corroboradas pelos resultados obtidos através do estudo de correlação. As três subescalas de Justiça Organizacional apresentaram uma relação positiva e moderada com a escala de Percepção de Suporte Organizacional, sendo a relação significativa para um nível de significância de 0,01. Resultados semelhantes foram alcançados por Cheung e Law (2008), no que diz respeito à relação entre a Justiça Interacional e a Percepção de Suporte Organizacional e por DeConinck (2010), no que concerne à relação da Justiça Processual e da Justiça Distributiva com a Percepção de Suporte Organizacional.

A terceira hipótese, "*A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse profissional*", foi confirmada, uma vez que se verifica uma correlação moderada e negativa entre as variáveis. Estes resultados vão ao encontro de estudos anteriores, nomeadamente de Cropanzano et al. (1997), que defende que quando um colaborador percebe a organização como uma entidade que não oferece suporte, irá experienciar maiores níveis de Stresse Profissional.

Com base na terceira hipótese foram colocadas duas hipóteses de investigação adicionais. A hipótese H3a, "*A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Severidade*" e a hipótese H3b "*A Percepção de Suporte Organizacional está negativamente relacionada com o Stresse Profissional-Frequência*". Ambas as hipóteses foram corroboradas através do estudo da correlação entre as variáveis, revelando relações negativas moderadas ( $p < 0,05$ ).

Com o objetivo de testar a quarta e última hipótese de investigação, "*A Percepção de Suporte Organizacional medeia a relação entre a Percepção de Justiça Organizacional e o Stresse profissional*" foram realizados estudos de regressão linear. Com base nos resultados é possível encontrar um efeito de mediação parcial uma vez que a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional diminui, não deixando de ser significativa na presença da variável mediadora (Percepção de Suporte Organizacional).

Com base nos resultados obtidos, é possível concluir que quanto mais os colaboradores percebem a sua organização como justa, menos stresse profissional vão experimentar. Contudo a percepção de justiça distributiva, ou seja, a justiça no que diz respeito a distribuição de benefícios, não está relacionada com o Stresse Profissional-Frequência, (i.e. a frequência com que os colaboradores experienciam o stresse profissional).

Adicionalmente, quando os colaboradores consideram que a sua organização é justa, no que diz respeito à distribuição de benefícios, aos processos e às relações interpessoais, percebem também um maior suporte organizacional.

Relativamente à Perceção de Suporte Organizacional, os resultados mostraram que se encontra negativamente relacionada com o Stresse Profissional, ou seja, quando os colaboradores percebem que a sua organização valoriza as suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar (Eisenberger, et al., 1986), vão sentir menos Stresse Profissional.

Por fim, os dados mostraram que existe uma relação entre a perceção de Justiça Organizacional e o Stresse Profissional que é parcialmente mediada pela Perceção de Suporte Organizacional, ou seja a Perceção de Suporte Organizacional explica parcialmente a relação entre a Justiça Organizacional e o Stresse Profissional.

Existem vários fatores que podem levar um colaborador a sentir stresse relacionado com a sua atividade laboral. Nesta perspetiva, através do presente estudo confirmou-se o que outros autores defendem ou seja, a Justiça Organizacional e a Perceção de Suporte Organizacional têm uma relação negativa com o Stresse Profissional. Com base nesta investigação é possível perceber que as organizações podem prevenir o Stresse Profissional e as suas consequências negativas, através da promoção da justiça dentro da organização e da valorização dos contributos dos seus colaboradores. Neste sentido, uma organização que se distinga pela justiça de procedimentos, de decisões, de distribuição de recompensas, e que se preocupe com os seus colaboradores e valorize as suas contribuições tenderá a apresentar níveis de Stresse Profissional mais baixos. Assim, num mercado competitivo como aquele em que nos encontramos atualmente, a opção por estas estratégias que conduzem a colaboradores com menos stresse profissional, podem representar uma vantagem competitiva importante. Esta vantagem competitiva traduz-se na eliminação das consequências negativas do Stresse Profissional, nomeadamente, o *turnover*, a diminuição da produtividade, a insatisfação com o trabalho e os efeitos negativos na saúde.

É ainda relevante apresentar as limitações do estudo e as sugestões para investigação futura relativa ao tema abordado. Uma das limitações que poderá ser apontada é o facto de a amostra ser constituída por um número reduzido de participantes, limitando a possibilidade de generalização para a população portuguesa.

Neste sentido, seria importante que as investigações futuras apresentassem uma amostra com maior número de participantes.

Os instrumentos de medida aplicados também constituem uma limitação, uma vez que cada participante tinha de responder aos três instrumentos, num total de 110 itens, levando a um dispêndio de tempo muito elevado, o que condicionou o número de respostas obtidas. Numa investigação futura inerente a este tema poderia ser positivo elaborar versões reduzidas de cada instrumento com o objetivo de diminuir o tempo de resposta.

Relativamente aos dados dos participantes, o facto de não ser questionada a função e organização onde trabalham pode constituir uma limitação, no sentido em que seria interessante analisar os dados comparando diferentes funções e organizações.

Em suma, este é um tema de grande importância para as organizações, dado que é essencial evitar o Stresse Profissional devido às suas consequências negativas. Deste modo é fundamental que a investigação sobre este tema tenha continuidade, para que seja possível às organizações possuírem conhecimento e ferramentas para evitar o Stresse Profissional.

## Bibliografia

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social Exchange. In. L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. New York: Academic Press.
- Borges, J. P. (2012). *Estudo sobre responsabilidade social: Impacto na satisfação no trabalho e papel mediador da justiça organizacional*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Cheung, M. F. & Law, M. C. (2008). Relationships of organizational justice and organizational identification: the mediating effects of perceived organizational support in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 14 (2), 213-231
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology* (49), 11-28
- Cropanzano, R. & Folger, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A. & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, (159-180)
- DeConinck J. B., & Johnson, J. T. (2009). The effects of perceived supervisor support, perceived organizational support, and organizational justice on turnover among salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(4), 333–350.
- Eisenberger, R., Curnmings, 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. Hutchison, S. e Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3) 500-507
- Furnham, A. (1997). *The psychology of behaviour at work: The individual in the organization*. UK: Psychology Press, Publishers

- Gonçalves, T. (2011). *Satisfação profissional e percepção do apoio organizacional: estudo exploratório como contributo para um sistema de compensações e benefícios no sector farmacêutico*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16 (2) 399-432
- Honório, C. (2009). *Perceção de apoio organizacional e empenhamento organizacional: Que relação? Estudo de uma amostra numa empresa do sector bancário*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- Howard, J. H., Rechnitzer, P. A. & Cunningham, D. A. (1978). Stress reactions to the problems of work and career: a preliminary report. In C. D. Spielberger & I. G. Sarason (Ed.) *Stress and anxiety* v.5 (355-360). Washinton: Hemisphere Publishing Corporation.
- Jones, B., Flynn, D.M. & Kelloway, E.K. (1995). Perception of support from organization in relation to work stress, satisfaction, and commitment. In S. L. Sauter and L. R. Murphy, *Organization risk factors for job stress*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Judge, T. A. & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work–family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 395-404
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. & Allen, R. I. (2006). Correlates of correctional officer job stress: The Impact of Organizational Structure. *American Journal of Criminal Justice*, 30 (2), 227- 246
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. & Griffin M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35, 644–656
- Luxmi & Yadav, V. (2011). Perceived organizational support as a predictor of organizational commitment and role stress. *Paradigm* 15 (1 e 2), 39-47

- Monteiro, J. M. (2010). *Percepção de apoio organizacional e empenhamento organizacional: estudo exploratório no sector da valorização e tratamento de resíduos*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Rafael, M. (2003). O inventário sobre o stress profissional de Charles D. Spielberger – Alguns dados psicométricos e diferenciais da adaptação portuguesa. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 37, 143 – 165.
- Rego, A. (2000). Justiça organizacional: Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida. *Psicologia*, 14 (2), 285-307.
- Rego, A. (2001). Percepções de Justiça – Estudos de Dimensionalização com Professores do Ensino Superior. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 17( 2) 119-131
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698–714
- Selye, H. (1983). The stress concept: Past, present and future. In C. L. Cooper (Ed.), *Stress research: Issues for the eighties* (pp. 1-20). New York: John Wiley and Sons.
- Silva, J. M. L. F. F. (2013). *Stresse profissional em médicos veterinários: caracterização e diferenças entre sexos*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). *Job stress survey. Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Taché, J., & Selye, H. (1978). On stress and coping mechanisms. In C. D. Spielberger & I. G. Sarason (Ed.) *Stress and anxiety v.5* (pp. 355-360). Washinton: Hemisphere Publishing Corporation.
- Trumbull, R. (1975). Cultural aspects of stress. In I. G. Sarason & C. D. Spielberger (Ed.), *Stresse and anxiety v.2* (pp. 131-140). Washinton, D. C.: Hemisphere Publishing Corporation.

- Vagg, P.R. & Spielberger, C.D. (1998). Occupational Stress: Measuring job pressure and organizational support on the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9 (4), 294 – 305.
- Vagg, P.R., Spielberger, C.D. & Wasala, C.F. (2002). Effects of Organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9 (4), 243 – 261.
- Vaz, S. R. G. (2010). *Stresse profissional: diferenças entre professores/formadores, administrativos e gestores/dirigentes*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.