

O IMPACTO DO SUPORTE E DA JUSTIÇA SOBRE O BEM-ESTAR NO TRABALHO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS

Franciele Ines Reis Kunkel¹

Kelmara Mendes Vieira²

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo compreender a influência do suporte social, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental sobre a percepção do bem-estar no trabalho de servidores públicos municipais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva por meio da aplicação de questionários a 163 colaboradores de uma Prefeitura do estado do Rio Grande do Sul. Os principais resultados apontam que os colaboradores têm uma visão relativamente positiva em relação ao oferecimento de suporte social e suporte organizacional e a percepção quanto à justiça de remuneração e procedimentos praticada pela Prefeitura o que gerou níveis positivos de envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação com o trabalho. As análises de regressão múltipla revelaram que o modelo com o maior poder de explicação foi representado pela variável dependente bem-estar no trabalho, a qual teve 70,2% de sua variância explicada pelos fatores suporte social emocional, suporte social instrumental, suporte organizacional e justiça distributiva. Tal fato indica que o suporte social e organizacional e a percepção de justiça exercem influência sobre o bem-estar no trabalho dos servidores da Prefeitura.

Palavras-chave: Suporte social no trabalho; suporte organizacional; justiça distributiva; justiça procedimental; bem-estar no trabalho

1 INTRODUÇÃO

Em decorrência da evolução do ambiente organizacional e das relações de trabalho, despontou a partir da década de 60 uma série de estudos no campo do comportamento organizacional que visaram investigar os fatores que afetam a relação indivíduo-organização. A literatura aponta que as empresas reconhecem a importância dos funcionários para o alcance da efetividade organizacional (BASTOS, 2001; COVACS, 2006). Boa parte do sucesso de uma empresa pode ser explicado pela presença de relações de troca mutuamente vantajosas, nas quais a empresa busca a estabilidade e o crescimento, e os indivíduos, em contrapartida, ambicionam tratamento justo, retribuição pelas atividades, apoio emocional em situações conflituosas, apoio material, informações transparentes e bem-estar no ambiente de trabalho (JAFFE, 1995 apud MORAES, 2007).

Como afirmado por Covacs (2006), devido à crescente importância do papel do funcionário no contexto organizacional, aumentar a compreensão das emoções positivas e identificar experiências positivas geradoras de bem-estar tem se tornado fundamental para as organizações por ampliar a possibilidade de atuação dos gestores para a prevenção de doenças, promoção da saúde e entendimento de questões que oportunizam o pleno desenvolvimento das pessoas.

A presença de experiências emocionais positivas amplia o repertório momentâneo de ações e pensamentos positivos, propicia crescimento individual e melhores condições físicas, intelectuais e sociais para o enfrentamento de situações negativas e, além disso, provê ao indivíduo mecanismos que influenciam sua percepção de saúde e suas crenças quanto ao seu bem-estar subjetivo e psicológico (FREDRICKSON, 1998; SALOVEY *et al.*, 2000). Nessa conjuntura, é razoável supor que as relações estabelecidas pelos indivíduos entre si e com a organização representam interações sociais fundamentais na vida de um indivíduo, por influenciar na construção da sua identidade social e no processo de desenvolvimento pessoal e profissional (PADOVAM, 2005).

Assim, a literatura aponta que dentre os fatores do contexto sócio-organizacional que podem afetar positivamente o bem-estar dos trabalhadores destaca-se o recebimento de suporte no trabalho, seja ele social, obtido através das

relações indivíduo-indivíduo, ou organizacional, obtido por meio das relações indivíduo-organização (COBB, 1976; EISENBERGER *et al.*, 1986, RODRIGUEZ, COHEN, 1998). Destaca-se ainda a influência da percepção de justiça organizacional, mais especificamente, a justiça distributiva e procedimental, dado que a percepção do colaborador do quanto à empresa é justa é fundamental para o desenvolvimento de sentimentos de confiança, satisfação com o trabalho e comprometimento com a organização (PADOVAM, 2005; GREENBERG, 1988).

Cientes da necessidade das organizações em melhor conhecer as variáveis e fenômenos que afetam o comportamento de seus colaboradores, tendo em vista sua influência não apenas sobre a arquitetura organizacional, mas também sobre as relações entre os indivíduos e a organização, julgou-se pertinente a realização de um estudo junto aos colaboradores de uma Prefeitura Municipal do estado do Rio Grande do Sul visando verificar a influência exercida pelo suporte social, suporte organizacional e a percepção de justiça distributiva e justiça procedimental sobre o bem-estar no trabalho, o qual é avaliado através dos fatores, satisfação com o trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

A relevância de se realizar um estudo dessa natureza em uma instituição pública decorre das peculiaridades apresentadas por tais organizações (BOTELHO; PAIVA, 2011). Para Wright (2001), as especificidades apresentadas pelas empresas públicas são as principais responsáveis pelas diferenças de bem estar no trabalho, mais especificamente, as diferenças nos níveis de satisfação, envolvimento e comprometimento verificados entre funcionários de empresas do setor público e do setor privado. Para o autor, algumas peculiaridades como, por exemplo, a maior abordagem de questões sociais contribui para os funcionários públicos atribuírem maior significado às tarefas e considerarem o trabalho mais desafiador que os funcionários de empresas privadas. Por outro lado, Baldwin (1984, apud WRIGHT, 2001), argumenta que todos os benefícios trazidos por tal “missão” são compensados pela existência de objetivos ambíguos e conflitantes os quais dificultam o próprio entendimento e a contribuição dos funcionários para a realização de tais objetivos, o que acaba reduzindo o nível de envolvimento e satisfação do indivíduo com o trabalho. O autor ainda acrescenta que o predomínio de relações formais e burocráticas que diminuem a variedade e a identificação com a tarefa

desenvolvida, a falta de autonomia, de oportunidades de crescimento profissional, de oportunidades de desenvolvimento do conhecimento e a baixa valorização da qualificação e da capacidade de gerar resultados na definição da remuneração, características muitas vezes presentes em órgãos públicos como Prefeituras, são responsáveis pela menor percepção de bem-estar no trabalho mantida por funcionários públicos.

Para Borges-Andrade e Pilati (1999), as disfunções típicas do setor público brasileiro decorrentes de um aparato burocrático excessivo geram baixos padrões de comprometimento organizacional levando a uma menor percepção de bem-estar no ambiente de trabalho. A própria estrutura e o ambiente de trabalho das organizações públicas, também são apontados como possíveis determinantes das diferenças na percepção de bem-estar no trabalho entre funcionários de organizações públicas e privadas (WRIGHT, 2001).

Outra peculiaridade que diferencia empresas públicas e privadas refere-se à estabilidade empregatícia a qual se caracteriza como uma das garantias fundamentais conferidas ao funcionário público, representando o direito de permanecer no emprego. Botelho e Paiva (2011) e Rowe e Bastos (2007) afirmam que a estabilidade, ao proporcionar maior tranquilidade ao indivíduo, contribui para maiores níveis de bem-estar no trabalho. Já Faller (2004) aponta que a estabilidade no emprego é o principal fator responsável pela permanência dos indivíduos em empregos públicos, no entanto, não é gerador de bem-estar no trabalho. O autor acrescenta que em muitos casos a estabilidade é vista como um fator inibidor da insatisfação, mas não gerador de satisfação e bem-estar.

Botelho e Paiva (2011) ainda acrescentam que o serviço público diferencia-se dos serviços prestados por empresas privadas uma vez que está subordinado ao coletivo e, portanto, a um interesse maior que o interesse individual de cada cidadão. A partir do exposto, constata-se que para que uma empresa pública possa cumprir com sucesso sua função social torna-se imprescindível garantir a qualidade na prestação de serviços o que é possível somente com servidores satisfeitos, comprometidos e envolvidos com o trabalho. Daí a extrema necessidade de verificar a percepção de bem-estar no trabalho dos funcionários públicos de uma Prefeitura e, mais precisamente, os fatores que afetam o bem-estar, tendo em vista que o

trabalho desempenhado pelos funcionários afeta diretamente o bem-estar da comunidade.

O trabalho está estruturado em cinco seções incluindo essa primeira. Na segunda parte estão sintetizados os marcos referenciais teóricos que o orientaram, em especial a conceituação de suporte social, suporte organizacional, justiça distributiva, justiça procedimental e os construtos integrantes da dimensão bem-estar no trabalho. A terceira parte contempla o percurso metodológico que fundamenta o presente artigo. Na sequência, apresentam-se os resultados e por fim, as considerações mais relevantes sobre a temática abordada, as limitações e as principais sugestões para estudos futuros.

2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

O construto suporte social, entendido como uma forma particular de relacionamento social, surgiu de modo proeminente na literatura em psicologia a partir da década de 1970 e teve seu desenvolvimento calcado nos estudos pioneiros de Cobb (1976) e Cassel (1976) (LEITE, 2007).

A partir de suas pesquisas, Cobb (1976) concluiu que o suporte social atua na prevenção de doenças e minimiza as consequências negativas decorrentes de crises e situações negativas. O autor definiu o suporte social como uma informação que pode conduzir o indivíduo a três diferentes crenças: crença de que é amado e que as pessoas se preocupam com ele (suporte emocional); crença de que é respeitado e valorizado (suporte afirmativo) e; crença de pertencimento a uma rede social de interações que envolvem direitos e obrigações mútuos (rede de suporte). Cobb (1976) ainda afirma que o recebimento de suporte cria no indivíduo uma autoidentidade que o encoraja a solucionar problemas e lidar com mudanças.

Corroborando com os estudos iniciais de Cobb (1976) e Cassel (1976), Sarason *et al.* (1983) e Thoits (1995) afirmaram que o suporte social desempenha importante papel como agente inibidor do desenvolvimento de doenças e minimizador do mal estar e do stress. Além disso, os autores concluíram que os indivíduos que se percebem como recebedores de suporte social parecem

experimentar eventos mais positivos em suas vidas, ter maior autoestima e uma visão mais positiva da vida do que indivíduos que não se consideram recebedores de suporte social.

Considerando os impactos benéficos do suporte social sobre a saúde física, mental e o bem-estar dos indivíduos, diversos estudos têm buscado avaliar o impacto do suporte social no trabalho, o qual é definido por Tamayo, Pinheiro e Paz (2000) como a compreensão acerca da existência e disponibilidade de suporte social e qualidade de relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho e chefia. Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004) mencionam que o suporte social no trabalho sustenta-se na percepção do indivíduo de que a organização disponibiliza três tipos de suporte social, a saber:

1. Suporte Social Informacional no trabalho: refere-se à crença de que a organização possui uma rede de comunicação que disponibiliza informações precisas e fidedignas (RODRIGUEZ; COHEN, 1998). A disponibilização de tais informações atua na ampliação da sensação de controle e melhor gerenciamento de situações vividas no ambiente de trabalho (HELGESON; COHEN, 1996).

2. Suporte Social Emocional no trabalho: diz respeito à crença de que na organização se cultivam os sentimentos de confiança, preocupação mútua e valorização do indivíduo. Sua percepção proporciona estabilidade emocional, maior tranquilidade para superar crises, maior sensação de bem-estar, além de melhorar as relações interpessoais do indivíduo (HELGESON, COHEN, 1996; PADOVAM, 2005).

3. Suporte Social Instrumental no trabalho: refere-se à crença de que a organização provê os insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais necessários para a consecução das obrigações.

Além dos estudos acerca do impacto do suporte social no trabalho, desenvolveram-se diversas pesquisas a partir da perspectiva do suporte organizacional (EISENBERGER *et al.*, 1986; RHOADES, EISENBERGER, 2002) o que permite afirmar que o suporte social é oferecido não somente por pessoas, mas também por organizações (PADOVAM, 2005).

2.1 Suporte organizacional

Estudiosos do comportamento organizacional tem considerado o conceito de suporte organizacional um importante ícone na compreensão do comportamento humano no ambiente de trabalho (RHOADES; EISENBERGER, 2002). Segundo Aselage e Eisenberger (2003), a importância de estudos relacionados ao suporte organizacional se deve a interdependência existente entre o oferecimento de suporte material e socioemocional pela organização e os esforços e lealdade demonstrados pelo funcionário. Essa caracterização da relação empregado-empregador enfatiza que a realização de resultados favoráveis por parte da organização está vinculada ao tratamento favorável concedido ao funcionário.

Eisenberger *et al.* (1986) definiram o suporte organizacional como o conjunto de crenças globais desenvolvidas pelos empregados sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida de seu bem-estar. Esse conceito, portanto, refere-se à forma como o indivíduo percebe, acredita e cria expectativas acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização pelo esforço de seu trabalho (ASELAGE; EISENBERGER, 2003).

A percepção do suporte organizacional ao mesmo tempo em que é influenciada por aspectos vinculados ao tratamento recebido pelo indivíduo, influencia a interpretação que o mesmo dá aos motivos pelos quais a organização age de determinada maneira. A percepção do suporte inclui a crença sobre o modo como a organização irá lidar com possíveis doenças, erros e desempenho na execução das tarefas e inclui, igualmente, a crença no oferecimento de salários justos (EISENBERGER *et al.*, 1986).

As consequências atribuídas a esse conjunto de crenças supõe que a percepção favorável do suporte organizacional fortalece a expectativa esforço-resultado e o apego afetivo, aumentando o esforço empreendido para atender aos objetivos da organização através de uma maior participação e desempenho. Ainda de acordo com essa proposta teórica, o indivíduo somente desenvolve percepções favoráveis se julgar que as ações são sinceras, bem intencionadas e sem objetivo de manipulação (OLIVEIRA-CASTRO; PILATI; BORGES-ANDRADE, 1999).

A literatura nos permite concluir que a percepção de suporte organizacional pode oferecer uma série de vantagens tanto para o indivíduo quanto para a organização, tais como, a redução do absenteísmo e intenção de sair da empresa, aumento do desempenho, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, comprometimento afetivo com a organização e com a equipe de trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004).

2.2 Justiça distributiva e justiça procedimental

As ciências organizacionais consideram que a justiça é construída socialmente e que a percepção do quanto a empresa é justa ou injusta exerce impacto determinante sobre os comportamentos e atitudes demonstrados pelos colaboradores no ambiente de trabalho (ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005). A afirmação de Greenberg (1993 apud ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005) de que a justiça organizacional é requisito básico para a eficácia organizacional e a satisfação dos colaboradores reafirma a importância desempenhada pela justiça na relação indivíduo-organização. Konovsky (2000) ainda sugere que a percepção de justiça caracteriza-se como umas das bases fundamentais no estímulo à ação cooperativa na organização.

Assmar, Ferreira e Souto (2005) abordam a justiça organizacional como a psicologia da justiça aplicada ao contexto organizacional envolvendo a percepção de justiça existente nas relações entre os funcionários e a organização. Nesse sentido, a justiça organizacional pode ser definida como a justiça percebida nas trocas econômicas e sociais intrínsecas à organização e que envolvem o indivíduo nas suas relações interpessoais (BEUGRÉ, 1998 apud ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005).

Adams e Jacobsen (1964) propõem que a justiça distributiva caracteriza-se como a crença desenvolvida pelo indivíduo de que a compensação recebida pelo montante de esforços empreendidos é justa. Essa definição, segundo Barclay (2002), está ancorada no pressuposto aristotélico de que o justo é o proporcional. Visto sob esse foco, a distribuição de resultados é percebida como justa se a razão entre os investimentos e resultados auferidos pelo indivíduo for igual à razão entre

os investimentos e resultados obtidos por outra pessoa com a qual o indivíduo se compara (ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005).

De forma similar as definições apresentadas, Gomide Jr. (1999 apud FILENGA; SIQUEIRA, 2006, p. 432) conceitua justiça distributiva como “uma relação equitativa percebida pelo observador quanto às recompensas e contribuições de cada participante”. A justa distribuição dos recursos depende, primordialmente, do estabelecimento de procedimentos justos e coerentes a partir dos quais será realizada a distribuição de incentivos, prêmios e benefícios aos colaboradores (PADOVAM, 2005).

Na tentativa de melhor compreender os efeitos da justiça organizacional sobre os indivíduos e os resultados organizacionais, Thibaut e Walker (1975 apud ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005) propuseram o conceito de justiça de procedimentos entendida como à percepção sobre os meios adotados pela organização para estabelecer o montante de recompensas que competem a cada funcionário tendo em vista a contribuição dada (GOMIDE JR., 1999 apud PADOVAM, 2005). Em definição similar, Konovsky (2000) afirma que a justiça processual refere-se ao modo como a organização processa as suas decisões.

Para Thibaut e Walker (1975 apud ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005) uma situação é visualizada como justa se as políticas de decisão são justas, independentemente dos resultados auferidos o que demonstra que a preocupação dos indivíduos não recai somente sobre a remuneração recebida, mas sobre os procedimentos adotados na distribuição dos recursos. Dessa forma, sugere-se que os indivíduos tendem a aceitar a remuneração obtida com maior facilidade quando estão seguros de que a organização levou em consideração sua opinião e a decisão foi tomada e aplicada com base em pressupostos consistentes, coerentes e bem justificados pelas autoridades competentes (GREENBERG, 1990).

De modo geral, os indivíduos que acreditam ser tratados de forma justa desenvolvem comportamentos altruísticos para com a organização e tendem a demonstrar maiores níveis de confiança, apego, lealdade, desempenho, satisfação com o salário e cidadania organizacional (BYRNE, RUPP, EURICH, 2003; REGO, 2001). Padovam (2005) aponta uma série de estudos que confirmam a percepção de justiça organizacional como antecedente do bem-estar no trabalho, por impactar na

satisfação, envolvimento e comprometimento afetivo e na avaliação dos indivíduos em relação à organização ou a seus gestores.

2.3 Bem-estar no trabalho

O bem-estar dos indivíduos no ambiente de trabalho apresenta-se como uma variável de grande importância para a comunidade e organizações, pelo fato de os indivíduos despendem parte significativa de sua vida com o trabalho o que acaba afetando não apenas sua vida particular, mas também o bem-estar da comunidade (DEJOURS, 1997; PADOVAM, 2005). A importância do estudo do tema advém, igualmente, do fato de os indivíduos atribuírem cada vez mais ao trabalho a função de provedor do desenvolvimento pessoal e desejarem que o trabalho seja agradável, gratificante e socialmente útil (HARTER; SCHMIDT; KEYES, 2002).

De acordo com os estudiosos que propuseram a perspectiva do bem-estar, a presença de emoções positivas, de resultados favoráveis e de um bom relacionamento com os colegas de trabalho afetam positivamente o desempenho, produtividade e a qualidade de vida do indivíduo (HARTER; SCHMIDT; KEYES, 2002).

O construto bem-estar no trabalho tomado como referência para a realização desse estudo foi desenvolvido por Siqueira e Padovam (2008). Os autores entendem o bem-estar no trabalho como um construto psicológico multidimensional, integrado pelas dimensões: envolvimento com o trabalho, satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Cada uma das três dimensões integrantes do construto será apresentada a seguir.

2.3.1 Envolvimento no trabalho

A dimensão envolvimento com o trabalho compreende o grau em que a autoestima do indivíduo é afetada pelo seu desempenho na execução das tarefas e o quanto o trabalho afeta a autoimagem desenvolvida pelo indivíduo sobre si mesmo (LODAHL; KEJNER, 1965 apud LAWLER; HALL, 2008). Segundo Lawler e Hall (1970) o envolvimento no trabalho está estritamente relacionado com o engajamento

demonstrado pelo indivíduo no trabalho. Os autores definem envolvimento como o grau em que a situação de trabalho é central para a pessoa e a sua identidade.

Já Kanungo (1982) entende o envolvimento como um estado cognitivo de identificação psicológica que resulta do julgamento cognitivo de cada indivíduo sobre a capacidade de o trabalho satisfazer as suas necessidades. A literatura aponta que ao envolver-se com o trabalho o indivíduo desenvolve e mantém vínculos afetivos com a organização que contribuem para fortalecer o seu comprometimento, motivação, esforço e satisfação e reduzir as taxas de absenteísmo e rotatividade. Aliado a isso, ressalta-se que quanto maior o envolvimento do funcionário, maior será a identificação e o interesse pelas atividades realizadas e a preocupação em bem desempenhar as obrigações (SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2004).

2.3.2 Comprometimento organizacional afetivo

Meyer e Allen (1991) conceituam o comprometimento organizacional como um estado psicológico que caracteriza o relacionamento funcionário-organização no que se refere à ligação afetiva, os custos decorrentes de abandonar o emprego e o sentimento de obrigação em permanecer na organização.

Para Porter, Steers e Monday (1974) o comprometimento organizacional afetivo abrange uma relação ativa do indivíduo com os valores, código de ética e objetivos da organização. Os autores ainda destacam que a conceituação do comprometimento afetivo é embasada nas dimensões: forte crença e aceitação dos valores e objetivos da organização, forte desejo de manter vínculo com a organização e intenção de se esforçar em prol da organização. A partir dessa perspectiva constata-se que indivíduos que se mostram altamente comprometidos com os objetivos da organização e dispostos a dedicar boa parte de seu tempo e energia para esses fins tendem a apresentar maior inclinação a manter um vínculo de longo prazo com a organização.

Segundo Siqueira e Padovam (2008), o comprometimento afetivo traz para o conceito de bem-estar no trabalho uma visão de que as relações estabelecidas entre indivíduo-organização proporcionam uma vivência positiva e prazerosa. A presença de comprometimento organizacional traz como benefícios para a organização a

redução da rotatividade, absenteísmo, intenção de sair da empresa e melhor desempenho e produtividade (SIQUEIRA; GOMIDE Jr., 2004). Rhoades e Eisenberger (2002) apontam ainda que o vínculo afetivo do empregado para com a organização é determinante para a lealdade e a dedicação dos trabalhadores.

2.3.3 Satisfação com o trabalho

A conceituação e a mensuração da satisfação no trabalho são assuntos que tem estimulado a realização de uma série de estudos com o objetivo de melhor entender esse conceito que está entre os mais importantes para a compreensão do comportamento humano no ambiente de trabalho. Locke (1976 apud WEISS, 2002) afirma que a satisfação é um estado emocional positivo prazeroso que resulta da própria avaliação do trabalho ou de experiências com o trabalho. Schermerhorn Jr. (1999 apud RAMOS, 2010) conceitua satisfação no trabalho como o modo segundo o qual os indivíduos avaliam seu trabalho (tarefas e as condições físicas e sociais do trabalho) como sendo positivo ou negativo.

Corroborando com a perspectiva teórica apresentada, Siqueira (1995 apud COVACS, 2006) aborda a satisfação como sendo decorrente de experiências e emoções vivenciadas no ambiente de trabalho que afetam a vida social, a saúde mental e os vínculos afetivos. Para a autora, a satisfação geral com o trabalho resulta da satisfação com aspectos específicos tais como: a satisfação com as tarefas, salário, sistemas de promoções, relacionamento com os colegas de trabalho e chefia. Para fins de realização desse estudo será utilizada a conceituação e o modelo proposto por Siqueira (1995 apud COVACS, 2006).

A satisfação do indivíduo com o trabalho afeta positivamente o desempenho na execução das tarefas e o grau de confiança nos superiores e colegas de trabalho (PORTER, STEERS, MOWDAY, 1974; SIQUEIRA, GOMIDE Jr., 2004; WEISS, 2002). Harter, Schmidt e Keyes (2003) e Ferreira e Siqueira (2005) ainda ressaltam que uma maior satisfação com o trabalho torna os indivíduos mais cooperativos, pontuais, eficientes, propensos a auxiliar seus colegas e amplia o período de permanência dos funcionários na organização. De modo geral, afirma-se que a satisfação no trabalho impacta o bem-estar dos trabalhadores, pelo fato de as

experiências advindas do trabalho ultrapassarem o ambiente organizacional e refletirem em outros contextos sociais nos quais o indivíduo está inserido (DANNA, GRIFFIN, 1999 apud PADOVAM, 2005). A figura 1 traz um resumo de todos os conceitos trabalhados no estudo.

Figura 1– Resumo dos conceitos trabalhados na pesquisa

Fatores estudados	Definição
Suporte Social no Trabalho	Compreensão acerca da disponibilidade de suporte social emocional, informacional e instrumental no ambiente de trabalho (GOMIDE JR., GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004).
Suporte Organizacional	Conjunto de crenças globais desenvolvidas pelos empregados sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida de seu bem-estar (EISENBERGER <i>et al.</i> , 1986).
Justiça Distributiva	Crença desenvolvida pelo indivíduo de que a compensação recebida pelo montante de esforços empreendidos é justa (ADAMS; JACOBSEN, 1964).
Justiça Procedimental	Percepção sobre os meios adotados pela organização para estabelecer o montante de recompensas que competem a cada funcionário tendo em vista a contribuição dada (GOMIDE JR., 1999 apud PADOVAM, 2005).
Envolvimento com o trabalho	Grau em que a situação de trabalho é central para a pessoa e a sua identidade (LAWLER; HALL, 1970).
Comprometimento organizacional afetivo	Estado psicológico que caracteriza o relacionamento funcionário-organização. Envolve a aceitação e a internalização dos valores e objetivos da organização, forte desejo de manter vínculo com a organização e intenção de se esforçar em prol da organização (PORTER; STEERS; MONDAY, 1974).
Satisfação com o trabalho	Estado emocional positivo prazeroso decorrente de experiências e emoções vivenciadas no ambiente de trabalho que afetam a vida social, a saúde mental e os vínculos afetivos. A satisfação geral com o trabalho decorre da satisfação com o salário, sistema de promoções, tarefas, relacionamento com os colegas de trabalho e com a chefia (SIQUEIRA, 1995 apud COVACS, 2006).

Fonte: pesquisa, 2011.

3 MÉTODO

O estudo considerou como universo de pesquisa todos os funcionários concursados da Prefeitura em questão, totalizando 254 colaboradores. A amostra foi

composta por 163 colaboradores. A Tabela 1 apresenta o número total de funcionários de cada secretaria e a amostra pesquisada por secretaria.

Tabela 1 – Número total de funcionários de carreira por secretaria e número de funcionários entrevistados

Secretaria	Número total de funcionários por secretaria	Número de funcionários pesquisados	Porcentagem de funcionários pesquisados
Secretaria de Administração	05	05	100%
Secretaria de Educação e Cultura	80	50	62,5%
Secretaria da Saúde e Bem Estar Social	27	20	74,07%
Secretaria de Obras, Viação e Serviços Públicos	106	58	54,71%
Secretaria da Fazenda	09	08	88,89%
Secretaria da Agricultura	06	06	100%
Serviços Gerais	21	16	76,19%
Total	254	163	64,17%

Fonte: Departamento de pessoal da Prefeitura Municipal de Cerro Largo, 2011.

Como instrumento de coleta de dados empregou-se um questionário composto por dois blocos distintos de perguntas. No primeiro bloco foram abordadas questões que visaram identificar o perfil dos respondentes em relação à faixa etária, gênero, escolaridade, estado civil, tempo de serviço e setor de atuação.

A segunda parte contempla 60 questões de sete escalas distintas: Escala de Percepção do Suporte Social no Trabalho (EPSST) desenvolvida por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004); Escala de Percepção do Suporte Organizacional (EPSO) validada para o contexto nacional por Siqueira (1995 apud COVACS, 2006); Escala de Percepção de Justiça de Procedimentos desenvolvida e validada por Gomide Jr, Lima e Faria Neto (1996 apud PADOVAM, 2005); Escala de Percepção

de Justiça Distributiva proposta por Gomide Jr., Marques e Moura (1996 apud PADOVAM, 2005); Escala de Satisfação no Trabalho construída e validada no Brasil por Siqueira (1995 apud COVACS, 2006), abrange as variáveis: satisfação com os colegas, salário, chefia, tarefas e sistema de promoções; Escala de Envolvimento no Trabalho validada em âmbito brasileiro por Siqueira (1995 apud COVACS, 2006) e; Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo desenvolvida por Siqueira (1995 apud COVACS, 2006).

Para um melhor entendimento dos fatores estudados, a figura 2 apresenta todos os construtos abordados no estudo e suas respectivas variáveis.

Figura 2– Construtos abordados e suas respectivas variáveis

Construto	Variáveis
Suporte Social Emocional	1. As pessoas gostam uma das outras.
	2. As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.
	3. As pessoas são amigas umas das outras.
	6. Pode-se confiar nas pessoas.
	7. Pode-se confiar nos superiores.
	15. As pessoas se preocupam umas com as outras.
Suporte Social Informacional	8. As informações circulam claramente entre os setores da prefeitura.
	9. As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.
	12. Há facilidade de acesso as informações importantes.
	16. As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.
	17. Os superiores compartilham informações importantes com os colaboradores.
	18. As informações importantes são compartilhadas por todos.
Suporte Social Instrumental	4. Há recompensa financeira pelos esforços dos funcionários.
	5. Os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.
	10. Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.
	11. Há ajuda financeira para os funcionários se especializarem.
	13. Os funcionários tem acesso aos equipamentos necessários para

	desempenharem suas tarefas.
	14. São pagos salários compatíveis com os esforços dos funcionários.
Suporte Organizacional no Trabalho	19. É possível obter ajuda da Prefeitura quando tenho algum problema.
	20. A Prefeitura preocupa-se com meu bem-estar.
	21. A Prefeitura estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho de meu trabalho.
	22. A Prefeitura está pronta para me ajudar quando preciso de algum favor especial.
	23. A Prefeitura preocupa-se com minha satisfação no trabalho.
	24. A Prefeitura tenta fazer com que meu trabalho seja o mais interessante possível.
Justiça Procedimental	30. A Prefeitura utiliza regras bem definidas.
	31. A Prefeitura utiliza as mesmas regras para todos os funcionários.
	32. A Prefeitura possui regras que impedem que as pessoas responsáveis pelas decisões levem vantagens pessoais.
	33. A Prefeitura possui regras que foram definidas a partir de informações precisas
	34. A Prefeitura permite a participação dos funcionários na formulação de regras.
	35. A Prefeitura possui regras que impedem que fossem elaboradas com base em padrões morais.
Justiça Distributiva	36. Sou recompensado, de maneira justa, por minhas responsabilidades no trabalho.
	37. Sou recompensado, de maneira justa, por minha experiência profissional.
	38. Sou recompensado, de maneira justa, por meus esforços na realização do trabalho.
	39. Sou recompensado, de maneira justa, pela qualidade do trabalho que apresento.
	40. Sou recompensado, de maneira justa, pelo estresse a que sou submetido durante o meu trabalho.
Envolvimento com o trabalho	25. As maiores satisfações da minha vida vem do meu trabalho.
	26. As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.
	27. As coisas mais importantes que acontecem comigo envolvem meu trabalho.

	28. Eu como, vivo e respiro meu trabalho.
	29. Eu estou pessoalmente muito ligado ao trabalho.
Comprometimento Organizacional Afetivo	1c. Sinto-me animado com a Prefeitura.
	2c. Sinto-me contente com a Prefeitura.
	3c. Sinto-me entusiasmado com a Prefeitura.
	4c. Sinto-me interessado pela Prefeitura.
	5c. Sinto-me orgulhoso da Prefeitura.
Satisfação com os colegas de trabalho	1b. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
	4b. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
	14 b. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
Satisfação com a chefia	10b. Com o entendimento entre mim e meu chefe.
	12b. Com a maneira como meu chefe me trata.
	15b. Com a capacidade profissional do meu chefe.
Satisfação com o sistema de promoções	2b. Com o número de vezes que já fui promovido nessa empresa.
	7b. Com a maneira como a Prefeitura realiza as promoções de seu pessoal.
	9b. Com as oportunidades de ser promovido.
Satisfação com o salário	3b. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
	6b. Com meu salário comparado a minha capacidade profissional.
	11b. Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
Satisfação com as tarefas	5b. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
	8b. Com a capacidade de o trabalho absorver-me.
	13b. Com a variedade de tarefas que realizo.

Fonte: pesquisa, 2011.

Para mensuração das questões de cada uma das sete dimensões utilizou-se uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos. A partir da utilização dessas escalas buscou-se verificar se o suporte social, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental exercem impacto sobre o bem-estar dos funcionários da Prefeitura.

A análise dos dados foi realizada com o auxílio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Inicialmente realizou-se a análise descritiva da amostra e de cada um dos fatores abrangidos pelo estudo. Na sequência, procedeu-se ao cálculo do *Alpha de Cronbach* para verificar a confiabilidade dos fatores sugeridos. A confiabilidade indica o grau de consistência interna entre os múltiplos

indicadores de um fator. De acordo com Hair *et al.* (2005), o *Alpha de Cronbach* deve apresentar valores superiores a 0,6 em estudos de cunho exploratório.

No intuito de avaliar se há diferença de opinião em relação aos fatores estudados quando considerado o sexo do entrevistado utilizou-se o teste *Mann Whitney*. De forma análoga, para verificar se há diferença de média quando considerado o setor de atuação aplicou-se o teste não paramétrico *Kruskal Wallis*. Ambos os testes são indicados em situações nas quais não se atendem aos pressupostos de normalidade e igualdade das variâncias (SIEGEL; CASTELLAN, 2006).

Objetivando averiguar se há relação entre os fatores: suporte social, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental e as dimensões integrantes do construto bem-estar no trabalho calculou-se o Coeficiente de Correlação de *Spearman*. Segundo Pestana e Gageiro (2005), na análise da correlação, entendida como o grau de associação entre as variáveis, valores menores que 0,2 indicam associação muito baixa; entre 0,2 e 0,39 baixa; entre 0,40 e 0,69 moderada; entre 0,7 e 0,89 alta e entre 0,9 e 1 uma associação muito alta.

A seguir, realizou-se a análise de regressão múltipla com o intuito de verificar a influência das variáveis: suporte social emocional, suporte social informacional, suporte social instrumental, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental sobre o bem-estar no trabalho. Para realização do teste adotou-se o método *stepwise*, com probabilidade *f* de 5%. Por fim, foram realizados testes para a verificação dos pressupostos de normalidade (teste Kolmogorov-Smirnov-KS), autocorrelação (teste Durbin Watson-DW), multicolinearidade (fator de inflação da variância-FIV) e homocedasticidade do modelo (Teste Pesarán-Pesarán) (HAIR *et al.*, 2005).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos entrevistados

Esse estudo investigou 163 servidores públicos municipais visando mapear a percepção dos mesmos em relação ao suporte social emocional, suporte social informacional, suporte social instrumental, suporte organizacional, justiça distributiva, justiça procedimental e as dimensões integrantes do construto bem-estar no trabalho: envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação no trabalho. Objetivando conhecer o perfil dos respondentes elaborou-se a Tabela 2.

Tabela 2 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de serviço e setor de atuação

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	68	41,7
	Feminino	95	58,3
Faixa Etária	De 18 a 25 anos	8	4,9
	De 26 a 35 anos	24	14,7
	De 36 a 45 anos	53	32,5
	De 46 a 55 anos	63	38,7
	Acima de 55 anos	15	9,2
Estado civil	Solteiro	21	12,9
	Casado	105	64,4
	Divorciado	14	8,6
	Viúvo	5	3,1
	União estável	18	11,0
Escolaridade	Ensino Fundamental Incompleto	29	17,8
	Ensino Fundamental Completo	14	8,6
	Ensino Médio Incompleto	14	8,6
	Ensino Médio Completo	20	12,3
	Curso Técnico	5	3,1
	Ensino Superior Incompleto	14	8,6
	Ensino Superior Completo	21	12,9
	Pós-graduação Incompleta	7	4,3
	Pós-graduação Completa	39	23,9
Tempo de serviço	De 0 a 5 anos	50	30,7
	De 6 a 10 anos	11	6,7
	De 11 a 15 anos	13	8,0
	De 16 a 20 anos	19	11,7
	De 21 a 25 anos	41	25,2
	Acima de 25 anos	29	17,8
Setor de atuação	Secretaria da Educação	50	30,7
	Secretaria da Saúde	20	12,3
	Secretaria da Fazenda	8	4,9
	Secretaria de Obras	58	35,6
	Secretaria da Agricultura	6	3,6
	Secretaria da Administração	5	3,1
	Serviços Gerais	16	9,8

Fonte: pesquisa, 2011.

A maioria dos entrevistados é do sexo feminino (58,3%), casado (64,4%), com média de idade entre 36 e 55 (71,2%) anos caracterizando uma população madura.

Quanto ao grau de escolaridade, verifica-se que um alto contingente de funcionários (26,4%) apresenta baixo grau de escolaridade (ensino fundamental incompleto e completo) e, ao mesmo tempo, verifica-se a presença de um número elevado (28,2%) de funcionários com alto nível de escolaridade (pós-graduação) o que se explica pelo fato de a Prefeitura contar com um bom número de servidores atuando nas secretarias de Obras (funcionários com menor grau de escolaridade), Educação e Saúde (funcionários com maior grau de escolaridade).

No que tange ao tempo de empresa, ressalta-se que a maior parte dos entrevistados (43%) trabalha a mais de 20 anos na Prefeitura, 30,7% trabalha a menos de 5 anos e 19,7% trabalha entre 10 e 20 anos.

Quanto ao setor de atuação, a maioria dos entrevistados está vinculada às secretarias de Obras (35,6%) e Educação (30,7%) o que se explica pelo fato de essas secretarias apresentarem o maior contingente de funcionários. Os profissionais ligados à secretaria da Saúde (terceira maior secretaria em termos de funcionários) correspondem a 12,3% dos entrevistados. As demais secretarias apresentaram menor participação percentual no número de servidores pesquisados pelo fato de contarem com menor efetivo.

4.2 Percepção dos colaboradores quanto ao suporte social, suporte organizacional, justiça no trabalho e bem-estar no trabalho

Nessa seção foi analisada a percepção dos colaboradores em relação a todos os fatores pesquisados. Para tanto, se procedeu ao cálculo das médias dos construtos em questão.

Os construtos suporte social emocional, suporte social informacional, suporte social instrumental, justiça distributiva, justiça procedimental, envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo, satisfação com os colegas, satisfação com a chefia, satisfação com as tarefas, satisfação com as promoções e satisfação com o salário foram formados a partir do cálculo da média das médias de todas as questões componentes do fator em questão.

Para a formação do construto satisfação geral com o trabalho utilizou-se a média dos fatores satisfação com a chefia, colegas de trabalho, tarefas, salário e promoções. Já o construto bem-estar no trabalho foi formado pelas médias de todas as questões abrangidas pelos fatores envolvimento com o trabalho, comprometimento afetivo e satisfação geral com o trabalho. A Tabela 3 apresenta a média de todos os fatores estudados.

A análise dos resultados permite constatar que, de maneira geral, os servidores apresentam uma percepção moderada em relação a todos os fatores estudados. Levando em consideração a percepção mediana dos construtos do suporte social e organizacional por parte dos servidores, pode-se afirmar que os servidores acreditam que a Prefeitura disponibiliza apoio afetivo, emocional, infraestrutura, equipamentos e informações suficientes para o desempenho das tarefas. Ademais, percebe-se, de modo geral, que os servidores acreditam que na Prefeitura prevalecem relações de amizade, afeto e confiança dos indivíduos entre si e com os superiores.

Tabela 3 – Média e desvio-padrão dos fatores analisados

Fator	Média	Desvio Padrão
Suporte Social Emocional	3,237	0,778
Suporte Social Informacional	3,200	0,783
Suporte Social Instrumental	3,212	0,726
Suporte Organizacional	3,131	0,782
Justiça Distributiva	2,833	0,995
Justiça Procedimental	3,058	0,762
Envolvimento com o trabalho	3,238	0,850
Comprometimento organizacional afetivo	3,231	0,811
Satisfação com os colegas de trabalho	3,558	0,742
Satisfação com a chefia	3,816	0,861
Satisfação com o sistema de promoções	2,934	0,936
Satisfação com as tarefas	3,543	0,597
Satisfação com o salário	2,820	0,991
Satisfação geral com o trabalho	3,295	-
Bem-estar no trabalho	3,254	-

Fonte: pesquisa, 2011.

Quanto à prática de justiça, verifica-se que os colaboradores têm uma visão levemente negativa no que tange à distribuição de recursos. Em outras palavras, a maior parte dos colaboradores não visualiza sua remuneração como justa se considerado a capacidade profissional, a experiência, o nível de stress e o esforço realizado. Esse resultado vai de encontro à insatisfação da maior parte dos entrevistados quanto ao salário recebido o que pode ser explicado pela correlação positiva existente entre os fatores, isto é, à proporção que os colaboradores não visualizam sua remuneração como sendo justa aumenta o sentimento de insatisfação com o salário recebido. A percepção mediana quanto à justiça de procedimentos revela que a maioria dos funcionários acredita que a Prefeitura mantém regras embasadas em padrões éticos e morais.

Os fatores mais bem avaliados do construto bem-estar no trabalho dizem respeito à satisfação com a chefia (3,816), satisfação com os colegas de trabalho (3,558) e satisfação com as tarefas (3,543) construtos integrantes da dimensão satisfação geral com o trabalho (3,295). Tal resultado permite afirmar que os servidores têm uma percepção favorável quanto ao relacionamento mantido com os colegas e superiores e avaliam de forma positiva as tarefas que lhe são incumbidas. A percepção favorável dos fatores acima citados aliada a certa insatisfação quanto ao salário e as oportunidades de promoção geraram um nível moderado de satisfação com o trabalho.

No que tange aos fatores envolvimento com o trabalho (3,238) e comprometimento organizacional afetivo (3,231), percebe-se que os servidores visualizam o trabalho como provedor de bem-estar e realização pessoal e profissional e, de modo geral, sentem interesse e orgulho em trabalhar na Prefeitura. Os níveis moderados de envolvimento, comprometimento afetivo e satisfação com o trabalho produziram níveis moderados de bem-estar no trabalho.

4.3 Correlação entre os fatores suporte social no trabalho, suporte organizacional, justiça procedimental, justiça distributiva, envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação no trabalho

Essa seção tem por objetivo apresentar as relações que se estabelecem entre os fatores suporte social, suporte organizacional, percepção de justiça e bem-estar no trabalho. Para tanto, calculou-se inicialmente a confiabilidade dos construtos por meio do teste de *Alpha de Cronbach* apresentado na Tabela 4. Segundo Hair *et al.* (2005) em se tratando de estudos exploratórios, os construtos apresentam consistência interna quando atingem valores iguais ou superiores a 0,6. Assim sendo, todos os fatores e variáveis originalmente propostos apresentaram consistência interna o que possibilitou dar continuidade ao estudo utilizando a totalidade de fatores e variáveis inicialmente sugeridos.

Tabela 4 –Variáveis e *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores

Dimensões do Suporte Social e Organizacional	Variáveis	<i>Alpha de Cronbach</i>
Suporte Social Emocional	1, 2, 3, 6, 7 e 15	0,85
Suporte Social Informacional	8, 9, 12, 16, 17 e 18	0,838
Suporte Social Instrumental	4, 5, 10, 11, 13, 14	0,72
Suporte Organizacional	19, 20, 21, 22, 23 e 24	0,868
Justiça Procedimental	30, 31, 32, 33 e 34, 35	0,854
Justiça Distributiva	36, 37, 38, 39 e 40	0,939
Envolvimento com o trabalho	25, 26, 27, 28, 29 e 30	0,848
Comprometimento organizacional afetivo	1c, 2c, 3c, 4c e 5c	0,926
Satisfação com os colegas de trabalho	1b, 4b e 14b	0,772
Satisfação com a chefia	10b, 12b e 15b	0,879
Satisfação com o sistema de promoções	2b, 7b e 9b	0,843
Satisfação com o salário	3b, 6b e 11b	0,887
Satisfação com as tarefas	5b, 8b, e 13b	0,628

Fonte: pesquisa, 2011.

Após calculada a confiabilidade dos fatores buscou-se avaliar se há diferença de média para homens e mulheres no que se refere aos fatores pesquisados. Para tanto, empregou-se o teste *Mann Whitney*. A Tabela 5 apresenta a média e os valores do teste *Mann Whitney* e suas significâncias para a variável “sexo”. O fator Envolvimento com o trabalho foi o único a apresentar valores significativos (0,03). Para esse fator, rejeita-se a hipótese nula, ou seja, homens e mulheres apresentam diferentes níveis de envolvimento no trabalho, sendo que os homens sentem-se mais envolvidos que as mulheres. Em outras palavras, os homens sentem maior ligação pessoal com o trabalho e maior grau de concordância no que diz respeito ao fato de as maiores satisfações e conquistas advirem do trabalho.

Tabela 5 – Teste *Mann Whitney* para a variável “Sexo”

Fator	Média para Sexo		Teste <i>Mann Whitney</i>	
	Masculino	Feminino	Valor	Sig.
Suporte Social Emocional	3,167	3,500	-1,371	0,171
Suporte Social Informacional	3,083	3,333	-0,925	0,355
Suporte Social Instrumental	3,083	3,333	-1,035	0,301
Suporte Organizacional	3,167	3,167	-1,389	0,165
Justiça Procedimental	2,833	3,167	-1,480	0,139
Justiça Distributiva	2,600	3,000	0,795	0,795
Envolvimento com o trabalho	3,600	3,200	-2,174	0,030
Comprometimento organizacional afetivo	3,200	3,200	-0,121	0,904
Satisfação com os colegas de trabalho	3,667	4,000	-1,086	0,278
Satisfação com a chefia	4,000	4,000	-1,371	0,170
Satisfação com o sistema de promoções	2,667	3,000	-1,774	0,076
Satisfação com o salário	2,833	2,667	-0,427	0,670
Satisfação com as tarefas	3,667	3,6667	-0,129	0,987

Fonte: pesquisa, 2011.

De maneira similar, visando verificar se há diferença quando considerado o setor de atuação empregou-se o teste *Kruskal Wallis*, medida usada como alternativa ao teste *One-Way Anova* quando a amostra é relativamente pequena (HAIR *et al.*, 2005). Na Tabela 6, estão expostos os resultados das médias da

questão setor de atuação, o valor obtido no Teste *Kruskal Wallis* e sua respectiva significância.

O teste *Kruskal Wallis* mostrou-se significativo para os fatores suporte social informacional, suporte social instrumental, justiça distributiva, satisfação com a chefia, satisfação com o sistema de promoções e satisfação com o salário indicando que há diferença de percepção quanto a esses fatores se levado em consideração o setor de atuação.

Os fatores suporte social informacional, suporte social instrumental e satisfação com o sistema de promoções foram melhor avaliados pelos profissionais ligados ao setor educacional, enquanto que os respondentes vinculados à secretaria da Agricultura apresentaram o menor grau de satisfação para com os fatores suporte social informacional e instrumental e os funcionários da secretaria de Obras apresentaram o menor nível de satisfação com o sistema de promoções.

Os funcionários da secretaria da Fazenda são os que mais percebem a remuneração como justa. Por outro lado, os funcionários ligados à secretaria da Saúde são os que menos percebem sua remuneração como justa perante suas contribuições. Os profissionais vinculados aos setores da Fazenda e Administração são os que apresentam maior satisfação com seu salário. Já os funcionários dos setores da Saúde (2,167) e Serviços Gerais (2,00) mostram-se insatisfeitos com a remuneração recebida. Por fim, o fator satisfação com a chefia foi melhor avaliado pelos funcionários ligados às secretarias da Educação, Fazenda, Obras, Agricultura e setor de serviços gerais.

Tabela 6 – Teste *Kruskal Wallis* e significância para a variável “Setor de Atuação”

Fator	Mediana para o Setor de Atuação							Teste <i>Kruskal Wallis</i>	
	Educação	Saúde	Fazenda	Obras	Agricultura	Adm*	Serviços gerais	Valor	Sig.
Suporte Social Emocional	3,667	3,167	3,333	3,167	3,583	3,500	2,833	11,817	0,066
Suporte Social Informacional	3,583	2,917	3,417	3,167	2,417	3,000	2,667	17,284	0,008
Suporte Social Instrumental	3,500	3,000	3,667	3,000	2,500	3,500	3,333	16,552	0,011
Suporte Organizacional	3,167	3,083	3,583	3,167	2,917	3,167	3,000	7,271	0,296
Justiça Procedimental	3,167	2,917	3,417	2,917	2,583	3,667	3,167	8,108	0,230
Justiça Distributiva	3,100	2,200	3,800	2,500	2,600	3,000	2,800	16,157	0,013
Envolvimento com o trabalho	3,300	3,200	2,850	3,600	3,000	3,400	2,600	11,766	0,067
Comprometimento organizacional afetivo	3,400	3,000	3,500	3,200	3,600	3,200	3,600	7,986	0,239
Satisfação com os colegas de trabalho	4,000	4,000	3,583	3,667	3,833	3,500	4,000	7,881	0,247
Satisfação com a chefia	4,000	3,500	4,000	4,000	4,000	3,667	4,000	20,010	0,003
Satisfação com o sistema de promoções	3,667	2,333	3,000	2,500	2,667	3,333	2,833	28,403	0,000
Satisfação com o salário	2,667	2,167	3,667	3,000	2,333	3,667	2,000	15,418	0,017
Satisfação com as tarefas	3,667	3,667	4,000	3,333	3,667	3,333	3,333	8,404	0,210

*Administração.

Fonte: pesquisa, 2011.

Com o intuito de verificar se há correlação entre as variáveis antecedentes, suporte social emocional, suporte social informacional, suporte social instrumental, suporte organizacional, justiça de procedimentos e justiça distributiva e suas

variáveis consequentes, envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo, satisfação com os colegas, chefia, tarefas, promoções e salário utilizou-se o coeficiente de correlação de *Spearman*, entendido como uma medida de associação linear entre variáveis quantitativas (PESTANA; GAGEIRO, 2003). A Tabela 7 apresenta a correlação entre os fatores.

Tabela 7 – Correlação de *Spearman* entre os fatores suporte social emocional, informacional, instrumental, suporte organizacional, justiça de procedimentos e distributiva e as dimensões componentes do bem-estar no trabalho

Fatores	Envolvimento com o trabalho		Comprometimento afetivo		Satisfação com os colegas de trabalho		Satisfação com a chefia		Satisfação com o sistema de promoções		Satisfação com o salário		Satisfação com as tarefas	
	Valor	Sig	Valor	Sig	Valor	Sig	Valor	Sig	Valor	Sig	Valor	Sig	Valor	Sig
Suporte Social Emocional	0,306	**	0,441	**	0,599	**	0,428	**	0,453	**	0,324	**	0,433	**
Suporte Social Informacional	0,352	**	0,361	**	0,242	**	0,448	**	0,509	**	0,439	**	0,329	**
Suporte Social Instrumental	0,358	**	0,522	**	0,209	**	0,317	**	0,544	**	0,604	**	0,354	**
Suporte Organizacional	0,390	**	0,596	**	0,210	**	0,420	**	0,587	**	0,487	**	0,341	**
Justiça de Procedimentos	0,391	**	0,521	**	0,298	**	0,403	**	0,576	**	0,422	**	0,377	**
Justiça Distributiva	0,374	**	0,538	**	0,174	*	0,343	**	0,612	**	0,732	**	0,355	**

*Significante a 5%

** Significante a 1%

Fonte: pesquisa, 2011.

A análise dos resultados permite verificar que todos os fatores sugeridos para o estudo apresentam correlações positivas e significativas entre si, o que corrobora

com a teoria que destaca que quanto maior for a percepção de suporte e justiça no ambiente de trabalho maior será o sentimento de bem-estar desenvolvido pelo indivíduo (PADOVAM, 2005).

As maiores correlações foram verificadas entre os pares: justiça distributiva e satisfação com o salário (0,732); justiça distributiva e satisfação com o sistema de promoções (0,612); suporte social instrumental e satisfação com o salário (0,604); suporte social emocional e satisfação com os colegas de trabalho (0,599); suporte organizacional e comprometimento afetivo (0,596); suporte organizacional e satisfação com as promoções (0,587); justiça de procedimentos e satisfação com as promoções (0,576). Tais resultados indicam que a percepção do indivíduo quanto ao oferecimento de salários compatíveis com as atribuições, capacidade e experiência profissional, adoção de procedimentos e práticas justas no ambiente de trabalho, disponibilização de apoio emocional e ainda disponibilização de equipamentos e infraestrutura adequada para a realização das tarefas estão diretamente relacionadas a um maior comprometimento afetivo do colaborador para com a Prefeitura, maior satisfação com a remuneração recebida, com as oportunidades de crescimento profissional concedidas e com o relacionamento estabelecido pelo indivíduo com os demais colegas de trabalho.

As menores correlações envolvem o fator satisfação com os colegas de trabalho e as dimensões: justiça distributiva (0,174); suporte social instrumental (0,209), suporte organizacional (0,210), suporte social informacional (0,242) e justiça de procedimentos (0,298) indicando que apesar de a satisfação com os colegas estar vinculada aos fatores citados o impacto de tais variáveis não é tão significativo para a satisfação do indivíduo com os demais colegas. Como revelam os resultados, a satisfação com os colegas está mais vinculada à percepção de suporte social emocional, ou seja, a crença do indivíduo quanto à existência de relações de confiança, afeto e coleguismo no ambiente de trabalho.

Esses resultados assemelham-se aos encontrados por Padovam (2005), Covacs (2006) e Filenga e Siqueira (2006) que identificaram que os fatores ligados ao suporte social, suporte organizacional, justiça de procedimentos e justiça distributiva e as dimensões componentes do bem-estar no trabalho apresentam correlações positivas e moderadas entre si.

De modo geral, os índices de correlação encontrados permitem afirmar que existe interdependências entre as dimensões do bem-estar no trabalho e as variáveis preditoras propostas. Em outras palavras, constata-se que a percepção de suporte social, suporte organizacional e justiça no trabalho podem prover explicações para a variância das três dimensões do bem-estar. Ademais, os resultados encontrados permitem inferir que quanto mais o funcionário visualizar a Prefeitura de forma positiva e justa, maior será seu vínculo com o trabalho e maior será o desenvolvimento de sentimentos e comportamentos favoráveis à organização.

4.4 Influência dos fatores suporte social, suporte organizacional e justiça no trabalho sobre as dimensões componentes do bem-estar no trabalho

Tendo em vista o objetivo do trabalho, compreender a influência das variáveis antecedentes propostas sobre a percepção do bem-estar no trabalho, foram realizadas análises de regressão múltipla. A análise de regressão múltipla é uma técnica estatística que se caracteriza como um processo flexível que pode ser usado para analisar as relações associativas entre uma variável dependente (critério) e uma ou mais variáveis independentes (preditoras) (HAIR *et al.*, 2005). Nessa pesquisa foram criados quatro modelos de regressão para identificar a contribuição particular de cada variável independente: suporte social emocional, suporte social informacional, suporte social instrumental, suporte organizacional, justiça distributiva, justiça procedimental sobre o bem-estar geral no trabalho e as variáveis componentes do construto bem-estar: envolvimento no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação no trabalho.

Para estimar os modelos de regressão múltipla optou-se pelo método *stepwise*, compreendido como um método de seleção de variáveis que possibilita visualizar a contribuição de cada variável independente para o modelo e, além disso, permite adicionar e remover variáveis visando melhorar o modelo estimado (HAIR *et al.*, 2005).

A significância dos modelos foi verificada, inicialmente, pelo teste *F* que tem por objetivo avaliar a influência que o conjunto de variáveis independentes exerce

sobre a variável dependente. Para medir a qualidade de ajustamento de uma linha de regressão, utilizou-se o coeficiente de determinação múltiplo ajustado (R^2) (LEVINE; BERENSON; STEPHAN, 2000).

Observa-se que todos os valores do teste F foram significativos indicando que pelo menos umas das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente, sendo os modelos considerados significativos. Analisando os coeficientes beta (Valor), os quais expressam a magnitude e a direção da relação de cada uma das variáveis independentes com os fatores consequentes (HAIR *et al.*, 2005), percebeu-se que todos exercem influência positiva o que demonstra que quanto maior for a incidência dos fatores suporte social informacional, suporte social instrumental, suporte social emocional, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental maior será a percepção de satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e bem-estar no ambiente de trabalho. Em outras palavras, a percepção quanto à presença de suporte social, suporte organizacional e justiça organizacional favorece a percepção de bem-estar no trabalho. A Tabela 8 apresenta os coeficientes dos modelos testados no estudo.

Tabela 8 – Coeficientes dos modelos de regressão

Coeficientes padronizados		Variável Dependente			
		Envolvimento com o trabalho	Comprometimento organizacional afetivo	Satisfação geral com o trabalho	Bem-estar no trabalho
Suporte Social Emocional	Valor	0,156	0,225	0,414	0,322
	Sig	0,000	0,010	0,000	0,000
Suporte Social Informacional	Valor	–	0,316	–	–
	Sig	–	0,000	–	–
Suporte Social Instrumental	Valor	–	–	–	0,269
	Sig	–	–	–	0,000
Suporte Organizacional	Valor	0,234	0,441	0,229	0,269
	Sig	0,000	0,000	0,000	0,000
Justiça Distributiva	Valor	–	0,222	0,402	0,476
	Sig	–	0,006	0,000	0,000
Justiça Procedimental	Valor	0,230	0,236	–	–
	Sig	0,013	0,008	–	–
F	Valor	18,70	30,46	112,64	140,02
	Sig	0,000	0,000	0,000	0,000
R ²		0,247	0,476	0,679	0,720

Fonte: pesquisa, 2011.

Para a variável dependente, envolvimento com o trabalho (modelo 1), as variáveis independentes foram: suporte social emocional, suporte organizacional e justiça procedimental indicando que quanto maior a concordância em relação ao apoio recebido e o bom relacionamento com os colegas de trabalho, a valorização por parte da empresa quanto às contribuições prestadas e a justa aplicação das regras, maior será o envolvimento no trabalho apresentado pelo indivíduo. Padovam (2005) e Covacs (2006) também encontraram em suas pesquisas a variável suporte organizacional como antecedente do envolvimento no trabalho.

Rhoades e Eisenberger (2002) apontam que a percepção de suporte organizacional deve criar no funcionário um sentimento de obrigação em cuidar da organização. Tal sentimento leva à ampliação do comprometimento afetivo do indivíduo pelo fato de o mesmo sentir-se recebedor de afeto e apoio emocional o que, por sua vez, contribui para o incremento de um senso de identidade e pertencimento ao grupo de trabalho.

No modelo 2, que apresenta o comprometimento afetivo como variável dependente, encontrou-se o suporte social emocional, suporte social informacional, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça de procedimentos como antecedentes. Todos os fatores apresentaram coeficientes positivos sugerindo que quanto maior a percepção dessas variáveis maior o comprometimento demonstrado pelo indivíduo.

Segundo Eisenberger *et al.* (p. 504, 1986) “a percepção de suporte organizacional amplia o comprometimento afetivo com a organização e a expectativa do indivíduo de que um maior esforço tende a ser melhor recompensado”. Além disso, os autores apontam que o comprometimento está diretamente relacionado aos benefícios materiais e simbólicos recebidos o que permite concluir que o suporte social também impacta no nível de comprometimento do indivíduo. Filenga e Siqueira (2006) e Rego (2001) encontraram que os fatores justiça procedimental e justiça distributiva afetam significativamente o vínculo afetivo do indivíduo: empregados que percebem justiça na remuneração em si e nos meios empregados pela organização para definir a remuneração, tendem a se tornar mais afetivamente ligados a ela.

Os resultados obtidos para o modelo de satisfação geral com o trabalho (modelo 3), confirmam para essa amostra, o suporte social emocional, suporte organizacional e justiça distributiva como fatores antecedentes, sugerindo que em uma organização onde prevalecem relações sociais marcadas pelo coleguismo, afeto e confiança, práticas de valorização e reconhecimento das contribuições dadas pelos funcionários e uma gestão que propicie aos funcionários retornos compatíveis aos esforços empreendidos, os funcionários podem apresentar maiores níveis de satisfação com o trabalho. Em outras palavras, quanto maior for a percepção de suporte social emocional, suporte organizacional e justiça distributiva maior será a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho.

Resultados análogos foram encontrados por Padovam (2005) e Covacs (2006) ao apontarem as variáveis do suporte social no trabalho e o suporte organizacional e, a justiça distributiva e o suporte organizacional como antecedentes da satisfação no trabalho, respectivamente. Fisher (2000) reafirma a importância das organizações buscarem desenvolver e manter um clima de valorização do indivíduo e disponibilizar os recursos materiais e socioemocionais necessários para o

desempenho das tarefas, dado que as emoções vivenciadas e o julgamento quanto à disponibilidade de recursos podem afetar positivamente a satisfação com o trabalho e, conseqüentemente, influenciar os resultados e a efetividade da organização.

No modelo 4, buscou-se verificar quais variáveis atuam como antecedentes do bem-estar no trabalho, formado pelas questões componentes dos construtos envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e satisfação com o trabalho. Encontraram-se as variáveis: suporte social emocional, suporte social instrumental, suporte organizacional e justiça distributiva como fatores preditores do bem-estar no trabalho. Para Seidl e Tróccoli (2006) a percepção quanto à quantidade ou frequência de apoio emocional e instrumental recebido afetam a satisfação do indivíduo e, conseqüentemente, seu bem-estar no ambiente de trabalho. A percepção de suporte social proporciona melhores condições físicas e psicológicas ao indivíduo, além de afetar positivamente a percepção de bem-estar subjetivo, bem-estar social e bem-estar no ambiente de trabalho (RODRIGUEZ; COHEN, 1998).

Rhoades e Eisenberger (2002) apontam que a percepção de suporte organizacional traz como consequência o aumento do comprometimento afetivo, envolvimento com o trabalho e satisfação global no ambiente de trabalho ao atender às necessidades socioemocionais, a expectativa de recompensa pelo esforço empreendido e a disponibilidade de apoio em caso de necessidade.

Greenberg (1990) afirma que a justiça organizacional constitui requisito básico para o funcionamento eficaz das organizações e a satisfação, motivação, desempenho, comprometimento e comportamentos de cidadania organizacional por parte do indivíduo. No que se refere especificamente à justiça distributiva, o autor afirma que a percepção da justiça de remuneração pelo trabalho desempenhado está diretamente associada ao nível de satisfação no trabalho, enquanto que a percepção de justiça de procedimentos está vinculada à ligação afetiva do indivíduo. Os sentimentos de justiça tendem a gerar sentimentos positivos nos empregados, motivando-os à identificação com sua organização (BEUGRÉ, 1998 apud ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005).

Em relação ao percentual da variável dependente explicado pelas variáveis independentes, identificado através do coeficiente de determinação (R^2), ressalta-se que o modelo representado pela variável dependente bem-estar no trabalho apresentou o maior valor, indicando que 72% da variância do fator em questão é explicada pelo suporte social emocional, suporte social instrumental, suporte organizacional e justiça distributiva, esse percentual indica que as variáveis propostas no estudo respondem por boa parte da explicação do bem-estar. O modelo que apresenta a satisfação geral com o trabalho como variável dependente teve 67,4% de sua variância explicada pelas variáveis: suporte social emocional, suporte organizacional e justiça distributiva. Valor semelhante a esse foi encontrado no estudo de Covacs (2006) onde 67,6% da variância da satisfação no trabalho foi explicada pela percepção de suporte organizacional e justiça distributiva.

O comprometimento organizacional afetivo teve 47,6% de sua variância explicada pelos fatores suporte social emocional, suporte social informacional, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental. Já o fator envolvimento com o trabalho teve 24,7% de sua variância explicada pelos fatores suporte social emocional, suporte organizacional e justiça procedimental. Tal resultado indica que os fatores sugeridos não são os principais preditores do envolvimento dos indivíduos com o trabalho. Os pressupostos dos modelos testados são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 – Pressupostos dos modelos de regressão

Modelos	Variável dependente	KS (Sig)	Durbin Watson	Pesaran Pesaran(Sig)	FIV
1	Envolvimento com o trabalho	0,703	1,616	0,730	1,575
2	Comprometimento afetivo	0,686	1,809	0,880	2,054
3	Satisfação com os colegas	0,473	1,997	0,060	1,000
4	Satisfação com a chefia	0,178	1,901	0,750	1,576
5	Satisfação com as tarefas	0,132	1,930	0,302	1,188
6	Satisfação com as promoções	0,368	1,663	0,173	1,508
7	Satisfação com o salário	0,421	1,752	0,955	1,836
8	Satisfação com o trabalho	0,888	1,702	0,487	1,508
9	Bem-estar no trabalho	0,521	1,678	0,690	1,508

Fonte: pesquisa, 2011.

Com relação ao pressuposto de normalidade, o teste *Kolmoronov-Smirnov* (KS) aceitou a hipótese nula ($\text{sig} > 0,05$), o que permite concluir que foi atendido o pressuposto de normalidade dos resíduos. Para verificar a independência dos resíduos foi realizado o teste *Durbin Watson*, que segundo Pestana e Gageiro (2006) deve atender aos pressupostos de correlação nula entre resíduos sucessivos, ou seja, a magnitude de um resíduo não deve estar relacionada à magnitude de outro resíduo. Para os modelos propostos foi atendido o pressuposto de inexistência de autocorrelação dos resíduos, dado que o valor calculado ficou próximo de 2.

O teste Pesaran-Pesaran foi utilizado para verificar o pressuposto da homocedasticidade (HAIR *et al.*, 2005). Através desse teste, constatou-se que todos os modelos propostos atenderam às exigências de homocedasticidade por aceitar a hipótese nula ($\text{sig} > 0,05$). Por fim, testou-se o pressuposto de multicolinearidade por meio do índice VIF (fator de inflação de variância). Uma variável independente é altamente correlacionada com duas ou mais variáveis independentes se o valor do teste VIF for superior a 10. Dado que os valores do teste ficaram entre 1,00 e 2,54 verifica-se a ausência de multicolinearidade. De modo geral, todos os fatores atenderam aos pressupostos calculados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dada a relevância da realização de estudos que visam investigar os fatores que afetam o bem-estar dos colaboradores de uma organização, em especial, os estudos que investigam o nível de satisfação de servidores públicos, tendo em vista a pequena quantidade de estudos realizados em órgãos públicos, esse trabalho visou analisar a influência do suporte social, suporte organizacional, justiça distributiva e justiça procedimental sobre o bem-estar no trabalho de funcionários públicos municipais.

Analisando o suporte social e organizacional no trabalho, constatou-se, de modo geral, que os colaboradores acreditam que a Prefeitura disponibiliza suporte aos seus funcionários. A maior incidência foi atribuída ao suporte social emocional, vinculado ao apoio recebido dos colegas de trabalho e da chefia, demonstrado por

meio de relações de afeto, confiança e preocupação. Por outro lado, o fator de menor incidência correspondeu ao suporte social informacional, fato esse explicado pela baixa crença dos colaboradores quanto à livre e clara circulação de informações entre os setores da Prefeitura.

Quanto à percepção de justiça de procedimentos os colaboradores acreditam que a Prefeitura tenha suas decisões ancoradas em processos justos e igualitários. No que tange à justiça distributiva, relacionada à justa remuneração pelos esforços empreendidos, pela capacitação e pela experiência profissional, os funcionários, em sua maioria, não consideram sua remuneração justa. Tais resultados permitem afirmar que os colaboradores apresentam uma percepção moderada quanto à prática de justiça na Prefeitura.

No que se refere aos fatores integrantes do construto bem-estar no trabalho, constatou-se que os servidores apresentam níveis moderadamente positivos de comprometimento afetivo com a organização, satisfação e envolvimento com o trabalho. Tal fato indica que, de maneira geral, os funcionários da Prefeitura sentem-se bem em seu ambiente de trabalho o que contribui para um maior desempenho, produtividade e qualidade de vida (HARTER; SCHMIDT; KEYES, 2002). Destaca-se, entretanto, que apesar dos funcionários, em geral, terem apresentado níveis positivos de bem-estar no trabalho, a percepção de bem-estar está aquém do ideal. Entre os possíveis fatores que podem ter reduzido o nível de satisfação, envolvimento e comprometimento, conforme Wright (2001), estão a falta de autonomia, a ausência de perspectiva de crescimento profissional e a não-valorização da qualificação na definição da remuneração. Outro fato que pode ser apontado como responsável por um nível de envolvimento e comprometimento positivos, mas abaixo do ideal, é a própria estabilidade, que pode fazer com que o funcionário não se envolva e comprometa tanto com o trabalho, dado que não há riscos de o mesmo ser demitido.

Outro aspecto relevante encontrado no estudo foi a correlação positiva entre os fatores do suporte social, suporte organizacional e justiça no trabalho com as dimensões integrantes do construto bem-estar no trabalho confirmando os resultados de outros estudos que apontam que o oferecimento de suporte e a percepção de justiça no ambiente de trabalho estão diretamente vinculados a

maiores níveis de satisfação, envolvimento e comprometimento afetivo com o trabalho e a organização (COVACS, 2006; EISENBERGER *et al.*, 1986; PADOVAM, 2005; REGO, 2001).

Além disso, por meio das análises de regressão confirmou-se o impacto exercido pelas variáveis antecedentes estudadas sobre o bem-estar no trabalho. O modelo com maior poder de explicação foi representado pela variável bem-estar no trabalho a qual teve 72% de sua variância explicada pelos fatores suporte social emocional, suporte social instrumental, suporte organizacional e justiça distributiva, seguido do modelo satisfação geral com o trabalho que teve 69,7% de sua variância explicada pelos fatores suporte social emocional, suporte organizacional e justiça distributiva. Esses resultados corroboram estudos realizados por Barclay (2002), Eisenberger *et al.*, (1986) e Rodriguez e Cohen (1998) que afirmam que o suporte social, suporte organizacional e a justiça no trabalho exercem influência sobre a percepção de bem-estar no ambiente de trabalho.

Como sugestão para estudos futuros propõem-se o acréscimo de outros fatores relatados pela literatura como antecedentes do construto bem-estar no trabalho para fortalecer as análises e a credibilidade do estudo. Entre as limitações cita-se o número de entrevistados o qual não permite fazer generalizações aos resultados obtidos. Uma segunda limitação refere-se ao fato de o estudo não capturar as mudanças de percepção dos colaboradores quanto ao bem-estar no trabalho. Nesse sentido, sugere-se a realização periódica de estudos para identificação de possíveis mudanças no comportamento dos funcionários da Prefeitura.

ABSTRACT

The present study aims to understand the influence of social support, organizational support, distributive justice and procedural justice on perceptions of well-being at work, from municipal civil employees. For both was conducted a descriptive survey through applied questionnaires to 163 employees for a city hall of the state of Rio Grande do Sul. The main results show that employees have a

relatively positive perceptions in relation to providing social and organizational support and justice of pay and procedures practiced by the city hall, which resulted in positive levels of involvement with work, affective organizational commitment and satisfaction with work. The multiple regression analysis revealed that the model with the greatest explanatory power was represented by the dependent variable well-being at work, which had 70,2% of its variance explained by the factors: emotional social support, instrumental social support, organizational support and distributive justice. This fact indicates that social and organizational support and the perceived fairness have influence on the wellbeing at work of employees of the City Hall.

Keywords: Social support in the workplace; organizational support; distributive justice; procedural justice; well being in the workplace

NOTAS

¹ Mestranda do Programa de Pós Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria.

² Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Coordenadora do Programa de Pós Graduação em Administração na Universidade Federal de Santa.

REFERÊNCIAS

ADAMS, J. S.; JACOBSEN, P. R. Effects of wage inequities on work quality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, v. 69, n.1, p. 19-25, 1964.

ASELAGE, J.; EISENBERGER, R. Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, v.24, p.491-509, 2003.

ASSMAR, E. M. L.; FERREIRA, M. C.; SOUTO, S. O. Justiça organizacional: uma revisão crítica da literatura. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 18, n. 3, p. 443-453, 2005.

BARCLAY, L. *The paradox of "justice" formalization: when procedures erode perceptions of fairness*, UBC, 2002.

BASTOS, A. V. B. Múltiplos comprometimentos no trabalho: articulando diferentes estratégias de pesquisa. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, v.1, n. 1, p. 11-41, 2001.

BORGES-ANDRADE, J. E.; PILATI, R. Comprometimento atitudinal e comportamental: relações com suporte e imagem nas organizações. In: 23^o Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. *Anais...* Foz do Iguaçu: ANPAD, 1999.

BOTELHO, R. D.; PAIVA, K, C. M. Comprometimento organizacional : um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, *Revista de Administração Pública*, v. 45, n. 5, p. 1249-1283, 2011.

BYRNE, Z. S.; RUPP, D. E.; EURICH, T.; Effects of discrete emotions on distributive, procedural and interactional justice. In: *18th Annual Conference Of The Society For Industrial and Organizational Psychology*, Orlando, Florida, 2003.

CASSEL, J. B. The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, v. 104, p. 107-123, 1976.

COBB, S. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, v. 38, n.5, p.300-314, 1976.

COVACS, J. M. L. M. *Bem estar no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça*. 117f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2006.

DEJOURS, Christophe. *O fator humano*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1997.

EINSENBARGER, R.; HUNTINGTON, R.; HUTCHISON, S.; SOWA, D. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, v. 71, n. 3, p. 500-507, 1986.

FALLER, B. S. *Motivação no serviço público: um estudo de caso na secretaria de administração da prefeitura municipal de Santa Cruz de Sul*. 107 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.

- FERREIRA, M. L. C. B.; SIQUEIRA, M. M. M. Antecedentes de intenção de rotatividade: estudo de um modelo psicossocial. *Organizações em contexto*, v.1, n.2, p. 47-67, 2005.
- FILENGA, D.; SIQUEIRA, M. M. M. O impacto de percepções de justiça em três bases de comprometimento organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 41, n.4, p.431-441, 2006.
- FISHER, C. D. Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, v.21, p. 185-202, 2000.
- FREDRICKSON, B. What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, v.2, n.3, p. 300-319, 1998.
- GOMIDE JR., S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Q. Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho [Resumo]. // *Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-estar e Suporte Social e Trabalho*, Uberlândia, 2004.
- GREENBERG, J. Equity a workplace status. A field experiment. *Journal of Applied Psychology*, v. 73, n. 4, p. 606-61, 1988.
- GREENBERG, J. Employee Theft as a Reaction to Underpayment Inequity: The Hidden Cost of Pay Cuts. *Journal of Applied Psychology*, v. 75, n. 5, p. 561-568, 1990.
- HAIR, J. R. *et al.* *Análise multivariada de dados*. 5 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HARTER, J.; SCHMIDT, F.; KEYES, C. Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes, a review of the gallup studies. In: KEYS, C.; HAIDT J. *Flourishing: The positive person and the good life*. Washington D. C.: American Psychology Association, p. 205-224, 2002.
- HELGESON, V. D. S, COHEN, S. Social support and adjustment to cancer: reconciling descriptive, correlational, and intervention research. *Health Psychology*, v. 15, n. 2, p. 135-148, 1996.
- KANUNGO, R. N. Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, v. 67, n. 3, p. 341-349, 1982.
- KONOVSKY, M. A. Understanding procedural justice and its impact on business organisations. *Journal of Management*, v.26, n.3, p.489-511, 2000.
- LAWLER, E. E.; HALL, D. Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, v. 54, n. 4, p. 305-312, 1970.

LEITE, N. M. B. *Síndrome de Burnout e relações sociais no trabalho: um estudo com professores da educação básica*. 168f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

LEVINE, D. M., BERENSON, M. L., STEPHAN, D. *Estatística: teoria e aplicações*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2000.

MEYER, J.; ALLEN, N. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Manager Review*, v.1, p.61-89, 1991.

MORAES, E. R. *Percepções de suporte organizacional e social no trabalho como antecedentes da percepção de saúde na organização*. 125f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2007.

OLIVEIRA-CASTRO, G. A.; PILATI, R.; BORGES-ANDRADE, J. E. Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 3, n. 2, p. 29-51, 1999.

PADOVAM, V. A. R. *Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de suportes e de justiça*. 135 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

PORTER, L. W.; STEERS, R. M.; MOWDAY, R. T. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, v. 59, n. 5, p. 603-609, 1974.

PESTANA, M.; GAGEIRO, J. *Análise de dados para ciências sociais – a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, 2003.

RAMOS, D. *Comportamentos orientados a clientes em grandes empresas de serviços: perspectivas da linha de frente sobre antecedentes da atuação para a qualidade*. 343f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, 2010.

REGO, A. Percepções de justiça estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v.17, n.2, p.119-131, 2001.

RHOADES, L.; EISENBERGER, R. Perceived organizational support: a review of literature. *Journal of Applied Psychology*, v. 87, n. 4, p. 698-714, 2002.

RODRIGUEZ, M. S.; COHEN, S. Social support. *Encyclopedia of mental health*. New York: Academia Press, v. 3, 1998.

SALOVEY, P.; ROTHMAN, A. J.; DETWEILER, J. B.; STAWARD, W. T. Emotional states and physical health. *American Psychological Association*, v. 55, n. 1, p. 110-121, 2000.

SARASON, I.F.; LEVINE, H.M.; BASHAM, M.B.; SARASON, B.R. Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, v.44, n. 1, p. 127-139, 1983.

SEIDL, E. M. F.; TRÓCCOLI, B.T. Desenvolvimento de escala para avaliação do suporte social em HIV/Aids. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 22, n. 3, p. 317-326, 2006.

SIEGEL, S.; CASTELLAN JUNIOR, N. J. *Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JR, S. 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, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Prática*, v. 24 n. 2, p. 201-209, 2008.

TAMAYO, M.R.; PINHEIRO, F.; PAZ, M. G. T. Construção e validação da escala de suporte organizacional percebido (ESOP) [Resumo]. In: Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, *52ª Reunião Anual da SBPC*. Brasília, 2000.

THOITS, P.A. Stress, coping, and social support processes: where are we? what next? *Journal of Health and Social Behavior*, v .35, p. 53-79, 1995.

WEISS, H. M. Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, v. 12, p. 173-194, 2002.

WRIGHT, B. E. Public sector work motivation: review of current literature and a revised conceptual model. *Journal of Public Administration and Theory*, v. 11, n. 4, p. 559-586, 2001.