

ESCALA DE SUPORTE LABORAL: CONSTRUÇÃO E ESTUDO DAS QUALIDADES PSICOMÉTRICAS

Hugo Ferrari Cardoso – Universidade São Francisco, Itatiba, São Paulo, Brasil
Makilim Nunes Baptista – Universidade São Francisco, Itatiba, São Paulo, Brasil

RESUMO

O suporte organizacional, ou suporte laboral, está relacionado com o desenvolvimento de crenças por parte dos colaboradores sobre o quanto a organização o valoriza e cuida de seu bem-estar. De acordo com essa definição, a presente pesquisa teve como objetivos construir uma Escala de Suporte Laboral (ESUL) e realizar estudos de evidência de validade de construto e confiabilidade da mesma. Para tanto, os dados foram coletados em 312 universitários que trabalhavam. Os dados foram analisados utilizando estatística inferencial, por meio de análise fatorial do conjunto de itens construído. Os resultados alcançados pós-análise fatorial permitiram evidenciar validade de construto da ESUL. Dos 66 itens construídos inicialmente, permaneceram 24, aglutinados em quatro categorias com cargas fatoriais e índices de confiabilidade satisfatórios: Benefícios; Interação Colaborador e Organização; Interações entre Colaboradores; Informação. A consecução dos objetivos propostos neste estudo permite continuidade no processo de validade da ESUL, além de normatização e futuro envio para avaliação do Conselho Federal de Psicologia.

Palavras-chave: avaliação psicológica; psicologia organizacional; suporte organizacional.

LABOR SUPPORT SCALE: CONSTRUCTION AND PSYCHOMETRIC QUALITIES STUDY

ABSTRACT

The organizational support, or labor support, is related to the development of beliefs by parts of employees about how much the organization values and cares for their welfare. According to this definition, this research aimed to build the Escala de Suporte Laboral (ESUL) and studies of evidence of construct validity and reliability of the same. To this end, data were collected in a sample of 312 college students who worked. Data were analyzed using inferential statistics, through factor analysis of all the items constructed. The results achieved after factor analysis allowed to show construct validity of the ESUL, the 66 items constructed initially spent 24, clumped into four categories with factor loading and reliability indices satisfactory, these being benefits and Organization Collaborating Interaction interactions between employees; information. The achievement of objectives proposed in this study allows for continuity in the process of validity of ESUL, seeking new studies, standardization and evaluation for the Federal Council of Psychology.

Keywords: psychological assessment; organizational psychology; organizational support.

ESCALA DE SOPORTE LABORAL: CONSTRUCCIÓN DE LAS CALIDADES PSICOMÉTRICAS

RESUMEN

El soporte organizacional, o soporte laboral, está relacionado con el desarrollo de creencias por parte de los colaboradores sobre lo cuanto la organización les valora y cuida su bienestar. En conformidad con esa definición, la presente pesquisa tubo como objetivos construir una Escala de Soporte Laboral (ESUL) y realizar estudios de evidencia de validez de constructo y confiabilidad de la misma. Para tanto, los datos fueron colectados en 312 universitarios que trabajaban. Los datos fueron analizados utilizándose estadística inferencial, por medio de análisis factorial del conjunto de ítems construido. Los resultados alcanzados post análisis factorial permitieron evidenciar validez de constructo de la ESUL. De los 66 ítems construidos inicialmente, permanecieron 24, aglutinados en cuatro categorías con cargas factoriales e índices de confiabilidad satisfactorios: Beneficios; Interacción Colaborador y Organización; Interacciones entre Colaboradores; Información. La consecución de los objetivos propuestos en este estudio permite continuidad en el proceso de validez de la ESUL, además de la normalización y futuro envío para evaluación del Consejo Federal de Psicología.

Palabras-clave: evaluación psicológica; psicología organizacional; soporte organizacional.

As instituições, mídia, opinião pública e outros profissionais estão cada vez mais requisitando aos psicólogos serviços de avaliação psicológica, porém muitas vezes os próprios psicólogos não possuem conhecimento necessário para a realização de

avaliações psicológicas confiáveis, assim como o conhecimento na utilização de testes psicológicos (Cruz, 2007; Parpinelli & Lunardelli, 2006; Prieto, Muñoz, Almeida & Bartram, 1999). A respeito do processo de avaliação psicológica, Weschler (1999)

estabelece que esta tem como objetivo a coleta de informações, por meio de técnicas específicas (testes psicológicos, entrevistas, observação dos comportamentos, dentre outras), no intuito de conhecer os indivíduos para que se possa auxiliar em processos de tomadas de decisões e planejamento de intervenções.

Especificamente sobre os testes psicológicos, Anastasi e Urbina (2000), Casullo (1999) e Cronbach (1996) concebem como sendo uma medida objetiva e padronizada de uma amostra de comportamento, cujo objetivo é comparar os comportamentos de sujeitos. Aprofundando o tema, Pasquali (2001) define teste psicológico como um conjunto de tarefas predefinidas, que o sujeito realiza em situação sistematizada, na qual seus comportamentos serão observados, descritos e avaliados.

No ano de 2003, o Conselho Federal de Psicologia do Brasil (CFP), no intuito de sistematizar as avaliações dos testes psicológicos, criou o Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos (SATEPSI). Por meio dele, podem ser visualizadas informações referentes a testes psicológicos aprovados e não aprovados para o contexto brasileiro, legislações, editais, bem como uma seção em que pesquisadores têm a possibilidade de envio de instrumentos psicológicos para que possam ser avaliados por especialistas (CFP, 2003; SATEPSI, 2010). A respeito das características mínimas para configuração de um instrumento psicológico para utilização profissional, o SATEPSI (2004) estabelece que deve apresentar um manual detalhado da fundamentação teórica do construto a ser avaliado, possuir estudos de evidências de validade e precisão com amostras brasileiras, apresentar sistema de correção e interpretação dos escores, bem como as condições nas quais o teste deve ser aplicado, dentre outras exigências.

Nesse mesmo sentido, de acordo com Adánez (1999), para que os testes psicológicos sejam reconhecidos como instrumentos científicos e com segurança quanto a sua utilização devem ser seguidos alguns passos específicos como: a definição do construto, especificação do contexto, seleção de amostras e administração do teste inicial, eleição de um modelo matemático, análise e seleção empírica dos itens (evidências de validades), avaliação da confiabilidade, elaboração das normas e redação do manual para uso. No presente estudo, serão abordados somente os tópicos de interesse, uma vez que o objetivo da presente pesquisa é de construção de

uma escala para avaliação do suporte no contexto do trabalho e evidenciar validade de construto.

A primeira etapa da construção de um instrumento de avaliação psicológica é a definição do construto a ser investigado a partir da literatura pertinente, dos peritos da área, bem como a própria experiência do pesquisador. A próxima etapa corresponde à especificação do contexto no qual o teste será desenvolvido, pois é por meio da descrição da população que oferecerá indícios para o tipo de itens que deverão ser construídos (Adánez, 1999). Os procedimentos a seguir são a seleção de amostras e administração do teste inicial, por meio de itens construídos, podendo ser realizado pelo modelo teórico (análise por meio de juízes especialistas) ou empírico (aplicação-piloto em uma amostra da população-alvo) e também a eleição de um modelo matemático pelo qual os dados coletados serão analisados (Pasquali, 1999).

As próximas etapas fazem referência à análise e seleção empírica dos itens (evidências de validades) e avaliação da confiabilidade. De acordo com Erthal (1996), o estudo de validade dos resultados de um teste constitui etapa fundamental, uma vez que permite atestar o grau de representatividade do domínio teórico. Para Cronbach (1996) e Urbina (2007), a validade corresponde ao conjunto de evidências favoráveis às interpretações propostas para os escores do teste, obtidas em pesquisas destinadas a testar os pressupostos de tais interpretações. Nessa mesma direção, há basicamente três tipos de validade: validade de construto ou conceito; validade de conteúdo e validade de critério, sendo que esta última pode ser estabelecida a partir de dois métodos diferentes, preditivo e concorrente.

A evidência de validade de construto ou de conceito permite verificar se as pessoas com determinadas características se comportam conforme a teoria supõe que elas se comportariam e quais itens são mais pertinentes ao construto (Anastasi & Urbina, 2000; Cronbach, 1996; Urbina, 2007). O procedimento de precisão remete à questão da fidedignidade ou confiabilidade dos resultados de um teste, estando relacionado ao grau de confiança nos escores no processo de mensuração. Em acréscimo, o escore de um instrumento fidedigno pode ser replicado pelo menos dentro de certa margem de erro (Hogan, 2006).

No que se refere aos avanços em pesquisa de construção de instrumentos psicológicos, bem como

a utilização destes em estudos, percebe-se que tanto no Brasil como na América Latina a quantidade de pesquisas vem aumentando. Fazendo referência a esse exposto, por meio de revisões nas bases de dados, constata-se o referido aumento em diversas áreas de atuação da Psicologia. Especificamente na área organizacional, contexto de interesse da presente pesquisa, podem-se citar alguns estudos nacionais assim como latino-americanos que evidenciam tais afirmações, como por exemplo, com relação ao construto estresse no ambiente de trabalho (Figueroa & Schmidt, 2004; Omar, 2006; Paschoal & Tamayo, 2004; Stacciarini & Tróccoli, 2000); satisfação no trabalho (Figueroa e cols., 2001; Salgado, Reme-seiro & Iglesias, 1996); liderança (Solano & Casullo, 2005; Solano & Minervino, 2007); clima organizacional (Laros & Puente-Palacios, 2004; Rada, 2004); cultura organizacional (Estol, Helena, Cisne, Ferreira & Assmar, 2002; Trigo & Buey, 2003); suporte organizacional (Oliveira, Tristão & Neiva, 2006; Oliveira-Castro, Pilati & Borges-Andrade, 1999; Tamayo & Tróccoli, 2002), dentre outros.

A afirmação de Noronha e Alchieri (2004) sustenta os dados apresentados acima sobre a evolução da avaliação psicológica no Brasil, uma vez que, para os mesmos, atualmente o país possui uma das maiores produções em avaliação psicológica, no contexto da América Latina. Entretanto, apesar dos avanços, especificamente sobre a construção de instrumentos de suporte organizacional, não há até o presente momento, na listagem do SATEPSI, instrumentos que avaliam tal construto. Nessa mesma direção, a construção de instrumentos de suporte laboral voltados para esta finalidade representaria um avanço nas pesquisas brasileiras, porém, anteriormente, cabe destacar acerca do referido construto.

Para Siqueira e Gomide Jr. (2008), o interesse pelo construto suporte organizacional, suporte laboral ou ainda suporte social no trabalho, uma vez que a literatura não faz diferenciação entre estas nomenclaturas, foi influenciado pelas pesquisas sobre suporte social, focadas no âmbito da saúde, iniciadas a partir da década de 1970. Cobb (1976), um dos autores pioneiros nos estudos de suporte social, o define como um conjunto de informações, pertencentes a três classes, que leva o indivíduo a se perceber amado e que as pessoas se preocupam com ele; informações que levam o indivíduo a crer que é apreciado e tem valor; e informações que o conduzam a acreditar que pertence a uma rede de comunicação

e obrigações mútuas. Outros autores de destaque nos estudos de suporte social também salientaram a importância da percepção de suporte social no processo de bem-estar, proteção e promoção da saúde (Kaplan, Cassel & Gore, 1977; Rodriguez & Cohen, 1998; Sarason, Levine, Basham & Sarason, 1983; Thoits, 1982).

Esses autores destacaram a importância das relações interpessoais no processo de bem-estar e qualidade de vida. Rodriguez e Cohen (1998), especificamente, destacaram três fontes de apoio social que os indivíduos podem receber, sendo elas, suporte social emocional (ajudas que são percebidas como expressão de carinho, cuidado e preocupação), suporte social instrumental (ajudas práticas que outras pessoas podem prover a alguém) e suporte social informacional (recebimento de orientações para que o indivíduo possa guiar-se no processo de tomada de decisões).

Torna-se pertinente essa contextualização dos antecedentes do tema suporte organizacional, uma vez que o mesmo foi influenciado pelos estudos do suporte social ocorridos principalmente na década de 1970 e início da década de 1980. Ou seja, de acordo com Siqueira e Gomide Jr. (2008), por intermédio dos resultados apresentados sobre a importância do suporte social no processo de saúde e doença, os pesquisadores da área organizacional, a partir da década de 1980, passaram a trabalhar com este construto no contexto laboral, principalmente no intuito de investigar a relação entre suporte organizacional e outras questões que interessavam às organizações, tais como, comprometimento organizacional, satisfação no trabalho, desempenho e produtividade.

No que tange à definição do suporte organizacional, Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986) o consideram como sendo crenças desenvolvidas pelo empregado sobre o quanto a organização o valoriza e cuida de seu bem-estar, sendo que o conjunto destas crenças resulta na Percepção do Suporte Organizacional (PSO). Ainda de acordo com os autores, no relacionamento entre colaboradores e organização, geralmente, há expectativas de reciprocidade e trocas sociais. O colaborador, por meio de seus esforços no trabalho, espera que a organização o valorize, cumpra com suas obrigações morais, financeiras e que confie em seu trabalho. Já a organização espera que o colaborador apresente bom

desempenho, se mostre leal e comprometido com o ambiente laboral.

Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski e Rhoades, (2002) complementam que esse relacionamento, quando percebido de forma positiva entre as partes, remetendo à ideia de trocas e benefícios mútuos, tende a resultar no desenvolvimento de emoções positivas nos colaboradores para com a organização. No sentido oposto, uma visão negativa por parte dos colaboradores pode provocar descontentamentos e futuras reações como doenças, absenteísmo, rotatividade, erros, dentre outros.

No que se refere à avaliação da PSO, pesquisas acerca do construto aumentaram nas últimas décadas, tanto na literatura nacional como internacional. Um estudo que contribuiu para essa ascensão foi o de Eisenberger e cols. (1986), por meio da construção da *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS). Para a construção dos itens da escala, os autores se basearam nos conceitos da norma de reciprocidade, teoria de troca social e modelo motivacional de esforço-resultado. Após aplicação em uma amostra de 361 trabalhadores, e a análise fatorial dos itens, a SPOS ficou constituída por 36 itens, respondidos por meio de uma escala *Likert* de sete pontos, agrupados em um fator com alta confiabilidade, sendo o alfa de Cronbach (α) de 0,97.

Por meio da análise dos itens da SPOS (Eisenberger e cols., 1986), verifica-se que a escala, pautada na teoria de PSO, mensura questões relacionadas ao desempenho no trabalho (realização das tarefas), expectativa do colaborador em relação ao seu futuro na organização, consideração em relação às opiniões dos colaboradores, satisfação e bem-estar dos colaboradores em relação à organização (chefia e supervisores), e oportunidades de ascensão de cargos. Nesse sentido, embora haja mensuração no que tange a questões de relacionamento interpessoal, percebe-se apenas o enfoque no relacionamento entre colaboradores e organização (chefia e supervisores) e não há o enfoque no relacionamento entre pares (colaborador e outros colaboradores).

No contexto brasileiro, o estudo de Siqueira (1995) teve como objetivo a adaptação e validação de um instrumento a partir da tradução e normatização dos itens da SPOS. A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) é composta de nove itens e respondida por meio de uma escala tipo *Likert* de sete pontos. Para a ocorrência da adaptação

e validação da EPSO, a autora primeiramente buscou traduzir e adequar à língua portuguesa as 36 frases da SPOS e selecionar aquelas que estavam mais relacionadas com a percepção do suporte organizacional. Dessa análise, restaram 10 frases que, de acordo com a autora, eram as que mais representavam as crenças dos trabalhadores sobre a preocupação da organização com a promoção do bem-estar de seus empregados. A etapa seguinte consistiu na aplicação do instrumento em 287 trabalhadores e, por meio das análises fatoriais dos dados, a EPSO foi concebida como escala unidimensional. Houve a supressão de mais um item nessa etapa, por apresentar correlação item-total inferior a 0,40 (critério adotado pela autora). Os nove itens retidos apresentaram confiabilidade de 0,86.

Outro questionário de Percepção de Suporte Organizacional foi desenvolvido e validado no estudo de Oliveira-Castro e cols. (1999). Para a construção, os autores se basearam na proposta teórica da PSO de Eisenberger e cols. (1986). Em um primeiro momento, foi realizada uma pesquisa com 15 participantes, que relataram indícios que ilustraram ações organizacionais específicas (valorização, indiferença e desvalorização dos empregados por parte da organização), e também características de uma organização bem sucedida, com relação ao tratamento de seus empregados. Esses indícios foram aplicados em uma amostra de 113 trabalhadores, resultando em 1292 indicadores de PSO. Após, os indicadores foram comparados com os itens da SPOS (sendo excluídos os que não guardavam semelhanças), resultando em um conjunto de 58 itens, respondidos por meio de uma escala *Likert* de cinco pontos. Posteriormente, o conjunto de 58 itens foi aplicado em uma amostra de 1384 trabalhadores, e após realização de duas análises fatoriais, o questionário ficou composto por 50 itens agrupados em quatro fatores, sendo eles: “Gestão de desempenho” ($\alpha=0,87$); “Carga de trabalho” ($\alpha=0,80$); “Suporte material” ($\alpha=0,91$) e “Práticas organizacionais de ascensão, promoção e salários” ($\alpha=0,83$).

Desenvolvida com objetivo de avaliar a percepção do suporte organizacional, a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP) foi desenvolvida por Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), citada por Tamayo e Tróccoli (2002). Trata-se de um instrumento de 42 itens, respondidos por meio de uma escala de frequência tipo *Likert* de cinco pontos, composto por seis fatores, a saber: “Gestão

de desempenho” ($\alpha=0,78$), “Estilos de gestão da chefia” ($\alpha=0,93$), “Suporte social no trabalho” ($\alpha=0,85$), “Sobrecarga” ($\alpha=0,81$), “Suporte material” ($\alpha=0,82$) e “Ascensão e salários” ($\alpha=0,75$).

A Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) foi construída e validada por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004), com base na teoria de suporte social de Rodrigues e Cohen (1998), a qual concebe o suporte social como pertencente a três classes: suporte social emocional, suporte social instrumental e suporte social informacional. Para a sua validação, os autores realizaram um estudo utilizando a EPSST em 210 empregados de empresas públicas e privadas. Submetida à análise fatorial, a escala ficou composta por 18 itens do tipo *Likert* com quatro pontos, e distribuídos em três fatores, sendo estes: “Percepção de suporte social informacional no trabalho” ($\alpha=0,85$); “Percepção de suporte social emocional no trabalho” ($\alpha=0,83$) e “Percepção de suporte social instrumental no trabalho” ($\alpha=0,72$).

Dentre as quatro escalas já existentes, uma se refere à adaptação da escala de Eisenberger e cols. (1986), duas foram construídas tendo como base os postulados dos referidos autores, com enfoque em gestão do desempenho, estilo da gestão da chefia, sobrecarga, ascensão, promoções e salários, e uma escala utilizou como base a teoria de suporte social de Rodrigues e Cohen (1998). Entretanto, ainda não há no Brasil uma escala construída com base nos postulados de Eisenberger e cols. (1986) que tenha como enfoque o relacionamento interpessoal, tanto entre os próprios colaboradores, como entre colaboradores e organização, além de questões de ordem informacional e material. Partindo dessas premissas, o presente trabalho teve como objetivos a construção de uma Escala de Suporte Laboral (ESUL) e o estudo das qualidades psicométricas da mesma, por meio de evidência de validade de construto e análise da confiabilidade.

MÉTODO

Participantes

A amostra da pesquisa foi composta por 312 trabalhadores que cursavam ensino superior, distribuídos em quatro universidades do interior do estado de São Paulo. A faixa etária dos participantes variou de 18 a 53 anos ($M=25,45$; $DP=7,45$), sendo a maior frequência do sexo feminino com 204 (65,4%). No

que se refere ao estado civil, do total da amostra, 226 (72,4%) eram solteiros.

Com relação ao ramo de atividade da organização em que os participantes da pesquisa trabalhavam, 165 (52,9%) eram de organizações prestadoras de serviços, seguidos de 89 (28,5%) do ramo comercial e 50 (16%) industrial. Mais da metade da amostra (52,9%) relatou ter jornada de trabalho de oito horas diárias. Dos 312 sujeitos, 113 (36,2) trabalhavam em pequenas empresas, 81 (26%) microempresas, 53 (17%) grandes empresas, seguidos de 38 (12,2%) médias empresas (SEBRAE, 2005). As ocupações dos participantes foram categorizadas seguindo os códigos da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2002). De acordo com a classificação, a amostra apresentou como maiores frequências, 122 (39,1%) participantes pertencentes ao Grande Grupo 4 (Setor Administrativo); 74 (23,7%) Grande Grupo 5 (Prestação de Serviços); 68 (21,8%) Grande Grupo 2 (Nível Superior).

Instrumento

Escala de Suporte Laboral (ESUL) (Baptista, Santos, Noronha & Cardoso, 2008)

A Escala de Suporte Laboral–ESUL foi construída com base na teoria de suporte organizacional de Eisenberger e cols. (1986) e operacionalização do construto. No processo de construção, outros instrumentos foram consultados como forma de adequar os itens construídos para a ESUL, sendo eles: o *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS), de Eisenberger e cols. (1986); a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), de Siqueira (1995); o Questionário de Percepção de Suporte Organizacional, de Oliveira-Castro e cols. (1999); a Escala de Suporte Organizacional (ESOP), de Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000).

Inicialmente, a ESUL foi composta por 66 itens, sendo estes construídos por docentes e discente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade São Francisco (USF). Além disso, a ESUL apresenta um questionário de caracterização composto por dados de identificação do participante (idade, sexo, grau de escolaridade, estado civil e profissão) e dados que agrupam informações sobre o trabalho dos indivíduos, a saber, “ramo de atividade da empresa”, “quantidade de funcionários na empresa”, “horas trabalhadas por dia”, “há quanto tempo trabalha nesta empresa”, e “se o participante

tem mais de um emprego” (Baptista, Santos, Noronha & Cardoso, 2008).

Os 66 itens foram padronizados e formatados em escala *Likert* de quatro pontos (nunca, raramente, frequentemente, sempre). Os itens foram alocados nas dimensões por meio de análise de conteúdo e se distribuíram da seguinte forma: Suporte Emocional (35 itens); Suporte Instrumental (22 itens); Suporte Informacional (nove itens). Como exemplos de itens há: “A empresa oferece convênios aos funcionários”, “Se a empresa pudesse, contrataria uma pessoa com salário menor para me substituir”, “A empresa considera que todos os funcionários são facilmente substituíveis” e “As informações são sempre divulgadas da mesma maneira para todos os funcionários”.

Procedimentos

Após a aprovação deste projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco, buscou-se a autorização dos professores para a aplicação do instrumento em salas de aula. Inicialmente, foram explicados os objetivos do projeto aos alunos, salientando que a participação não era obrigatória. Após, buscou-se o consentimento dos universitários que participaram do estudo mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), impresso em duas vias, no qual constavam todas as informações pertinentes da pesquisa em questão. A aplicação dos instrumentos se deu de forma coletiva, sendo que cada sala de aula teve média de 30 alunos. Foi entregue um caderno contendo as duas vias do TCLE, seguido da Escala de Suporte Laboral (ESUL). Em média a aplicação durou 30 minutos.

Análise de dados

Foi realizada a análise fatorial exploratória da ESUL por meio do modelo de Análise dos Eixos Principais, com rotação Promax. Para a análise da confiabilidade ou precisão foi utilizado o teste alfa de Cronbach, avaliando tanto os itens da ESUL em sua totalidade, como separados nos possíveis fatores.

RESULTADOS

Estudo de Evidência de Validade de Construto

No primeiro momento, foi realizada uma análise fatorial exploratória no intuito de verificar se o conjunto de 66 itens era passível de fatoração e quantas dimensões esta primeira análise sugeriria.

Para tanto, foram utilizados como parâmetros *eigenvalues* iguais ou maiores que um e cargas fatoriais acima de 0,30. Nessa primeira análise fatorial exploratória, o KMO foi de 0,87 e apresentou como teste de esfericidade de Bartlett, $\chi^2=8092,9$. Nessa análise, foram retirados 17 fatores, explicando 65,2% da variância total, apresentando, com base no Scree-plot, a preponderância de quatro fatores. Nesse sentido, uma primeira separação em dimensões foi realizada com base na semântica dos itens e pautando-se em quatro fatores, sendo eles: Relacionamento, comunicação na hierarquia (fator 1), Relacionamento entre pares (fator 2), Benefícios (fator 3) e Política e segurança no emprego (fator 4). Essa formatação da ESUL com quatro fatores e 66 itens foi utilizada no estudo de Rueda, Baptista, Souza, Degenhardt e Nicoletti (2010) evidenciando validade de critério com base na aplicação da mesma com uma escala de satisfação no trabalho.

Posteriormente, foi realizada uma segunda análise fatorial com o intuito de retirar itens e evidenciar validade de construto da ESUL - objetivo do presente estudo. O critério de exclusão de itens adotado foi a retirada daqueles que se apresentassem em mais de um fator, com conteúdos semelhantes e com cargas fatoriais abaixo de 0,30. Nessa mesma direção, após a retirada dos itens, a análise fatorial apresentou KMO de 0,85 e teste de esfericidade de Bartlett de $\chi^2=2552,85$ (df=276). De acordo com Pereira (1999), ao se referir sobre os valores do KMO, o valor acima de 0,80 já é um indicativo de boa adequação dos dados para execução da análise fatorial. Como pode ser visualizado na Figura 1, o *Scree-Plot* também apresentou a preleção de quatro grandes fatores para a escala. Cabe destacar que o primeiro fator apresentou variância superior aos outros três fatores.

Na Tabela 1 são apresentadas as cargas fatoriais do modelo final da ESUL, convertida em sete interações. Houve a preponderância de quatro fatores, sendo eles nomeados de Benefícios (fator 1), Interação Colaborador e Organização (fator 2), Interações entre Colaboradores (fator 3) e Informação (fator 4). Por meio da análise da Tabela 1, percebe-se que os 24 itens da ESUL apresentaram cargas fatoriais acima de 0,40, mesmo tendo solicitado na análise fatorial cargas acima de 0,30, que se referem, de acordo com Pasquali (1999), ao parâmetro mínimo aceitável.

O fator 1 (Benefícios) ficou composto por itens relacionados ao suporte de ordem material que a organização oferece aos colaboradores, como por exemplo, “*A empresa oferece convênios aos funcionários*”, “*A empresa oferece aos funcionários vale-alimentação ou cesta básica*”, dentre outros. O fator 2 (Interação Colaborador e Organização) aglutinou os itens referentes à percepção da qualidade no relacionamento entre colaboradores e organização, como exemplos, “*Geralmente a empresa respeita os compromissos sociais dos funcionários*”, “*A empresa respeita minhas metas e valores*”. No fator 3 (Interações entre Colaboradores) agruparam-se os itens referentes à percepção de suporte entre os colaboradores, tais como, “*Se falta ao trabalho, meus colegas fazem contato comigo.*”, “*Meus colegas me convidam para atividades sociais*”. Por último, no fator 4 (Informação) aglomeraram-se os itens sobre a percepção da qualidade da circulação de informações no contexto laboral, como pode ser percebido pelos itens, “*Na empresa, as informações passadas aos funcionários são claras*”, “*As informações importantes chegam rapidamente ao conhecimento dos funcionários*”, dentre outros. Na Tabela 2, pode ser verificado que as correlações entre as dimensões da ESUL, de acordo com Dancey e Reidy (2006), foram classificadas como fracas e moderadas.

A Tabela 3 apresenta a análise de itens por intermédio da correlação item-total, separados por fatores a fim de caracterizar mais uma informação sobre evidências de validade de construto da ESUL.

Os valores de correlação item-total considerando cada fator isolado foram expressos na Tabela 4. Cabe destacar que todos os coeficientes foram superiores a 0,30, que, de acordo com a literatura, é o valor mínimo aceitável para esse tipo de análise (Guilford & Fruchter, 1978).

A confiabilidade da ESUL, bem como de seus fatores em separado, foi obtida por meio do coeficiente alfa de Cronbach (α). De acordo com Pasquali (1999), os coeficientes de fidedignidade são considerados aceitáveis quando se apresentam acima de 0,70. Nessa mesma direção, o CFP, por meio do SATEPSI (2004), convencionou como índice mínimo de aceitação 0,60, entretanto considera este valor como suficiente, e que acima de 0,60 os índices são considerados bons. No caso da ESUL, todos os coeficientes foram acima desses parâmetros. Em acréscimo, o fator 1 (Benefícios), composto por seis itens, apresentou alfa de Cronbach ($\alpha=0,84$); o fator 2 (Interação Colaborador e Organização), composto por sete itens ($\alpha=0,78$); o fator 3 (Interações entre Colaboradores), composto por seis itens ($\alpha=0,73$); o fator 4 (Informação), composto por cinco itens ($\alpha=0,81$). A ESUL, em sua totalidade, ficou composta por 24 itens e com satisfatória confiabilidade ($\alpha=0,85$).

DISCUSSÃO

O processo de construção dos itens da ESUL se baseou no conceito de suporte organizacional de

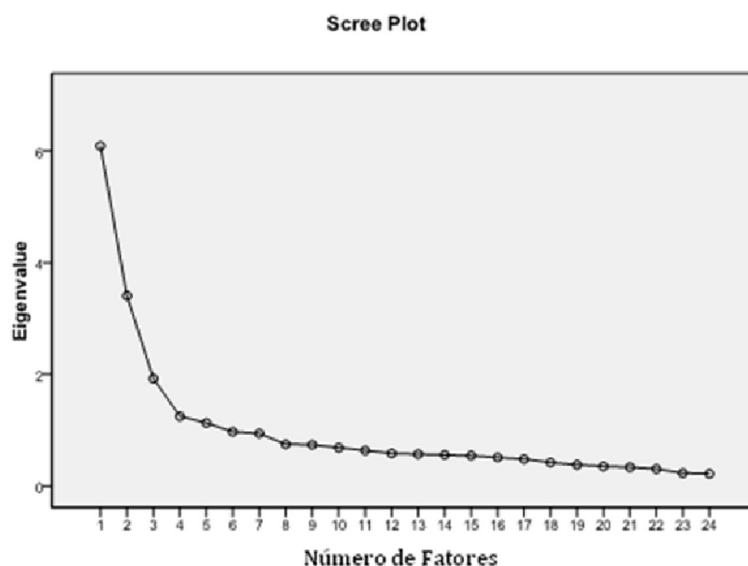


Figura 1. Gráfico de Sedimentação dos *Eigenvalues*.

Tabela 1. Cargas Fatoriais dos Componentes Rotados (Promax) extraídos de Fatores do Eixo Principal e Comunalidades da ESUL.

	1	2	3	4	h ²
ESUL01	0,86				0,70
ESUL02	0,77				0,58
ESUL03	0,74				0,57
ESUL04	0,63				0,40
ESUL05	0,56				0,41
ESUL06	0,54				0,34
ESUL07		0,88			0,67
ESUL08		0,69			0,55
ESUL09		0,54			0,33
ESUL10		0,51			0,30
ESUL11		0,50			0,51
ESUL12		0,43			0,19
ESUL13		0,41			0,23
ESUL14			0,67		0,43
ESUL15			0,59		0,34
ESUL16			0,56		0,52
ESUL17			0,56		0,29
ESUL18			0,55		0,31
ESUL19			0,51		0,30
ESUL20				0,73	0,52
ESUL21				0,70	0,52
ESUL22				0,63	0,41
ESUL23				0,62	0,60
ESUL24				0,42	0,40
Eigenvalues	6,0	3,4	1,9	1,2	
Variância Explicada	25,3	14,2	8,0	5,2	
Total de Variância Explicada			52,8		

Método de Extração: Fatoração do Eixo Principal. Método de Rotação: Promax com Normalização Kaiser.

Eisenberger e cols. (1986). Por intermédio da análise fatorial, a ESUL apresentou a preponderância de quatro fatores, “Benefícios”, “Interação Colaborador e Organização”, “Interações entre colaboradores” e “Informação”. O fator “Benefícios” está relacionado ao suporte de ordem material que a organização fornece ao colaborador, como convênios, vale-alimentação ou cesta básica, plano de saúde, dentre outros. Esses quesitos são importantes de ser avaliados no processo de mensuração da percepção do suporte organizacional, pois como destacado por Rhoades e Eisenberger (2002), o suporte instrumental, quando percebido de forma positiva pelos colaboradores, tende a proporcionar o aumento da PSO.

No fator “Interação Colaborador e Organização”, os itens estão direcionados à avaliação do relacionamento entre colaboradores e organização. De acordo com Eisenberger e cols. (1986), a PSO ocorre na medida em que o colaborador desenvolve crenças de que é valorizado e que a organização cuida de seu bem-estar. Para Rhoades e Eisenberger (2002), nesse relacionamento, quando o colaborador percebe que há valorização, respeito e envolvimento afetivo por parte da organização, este tende a desempenhar melhor seu trabalho.

No terceiro fator, “Interações entre Colaboradores”, agruparam-se itens que remetem à percepção de um relacionamento cordial de

Tabela 2. Correlação entre as dimensões da ESUL.

Fatores	1	2	3
1	1,00	0,08	0,17
2	0,08	1,00	0,49
3	0,17	0,49	1,00
4	0,25	0,62	0,43

Tabela 3. Correlação Item-total por Fator.

Fator 1	R	Fator 2	R	Fator 3	r	Fator 4	r
ESUL01	0,74	ESUL07	0,67	ESUL14	0,51	ESUL20	0,60
ESUL02	0,68	ESUL08	0,58	ESUL15	0,49	ESUL21	0,62
ESUL03	0,70	ESUL09	0,49	ESUL16	0,55	ESUL22	0,58
ESUL04	0,59	ESUL10	0,47	ESUL17	0,44	ESUL23	0,67
ESUL05	0,57	ESUL11	0,56	ESUL18	0,45	ESUL24	0,53
ESUL06	0,51	ESUL12	0,39	ESUL19	0,42		
		ESUL13	0,41				

valorização e respeito entre os colaboradores. De acordo com alguns autores da literatura pertinente, a percepção de afetividade entre os colaboradores contribui para a concepção de um contexto laboral agradável, tendendo à diminuição de fatores estressantes, e consequentemente, maior percepção de suporte organizacional (Hui, Wong & Tjosvold, 2007, Swanson & Power, 2001).

Por último, o fator “Informação”, aglomerou itens sobre a percepção da qualidade da circulação de informações no contexto laboral. É destacada a importância das trocas de informações, pois de acordo com Leung, Zhang e Skitmore (2008), este processo de circulação de informação confiável e clara é um importante componente para que os colaboradores percebam o suporte informacional no trabalho. Em acréscimo, colaboradores que percebem a saudável circulação de informações tendem a desenvolver mais autonomia e satisfação na execução de suas tarefas no trabalho.

No que se refere às correlações entre os fatores da ESUL, todas foram positivas, sendo três consideradas de grau moderado (Dancey & Reidy, 2006). Esses achados de correlações entre os fatores “Interação entre colaboradores” e “Informação” ($r=0,43$); “Interação entre colaborador e organização” e “Interações entre colaboradores” ($r=0,49$); “Interação colaborador e organização” e “Informação” ($r=0,62$), remetem à ideia de forte relacionamento entre estas dimensões, assim como encontrado nos

postulados das pesquisas consultadas na literatura (Eisenberger e cols., 1986; Leung, Zhang & Skitmore, 2008; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; Swanson & Power, 2001). Com relação às análises de item-total, no processo de análise fatorial da ESUL, foram solicitadas cargas fatoriais acima de 0,30, e os 24 itens que compuseram a escala após análise estiveram acima deste parâmetro, o que se configura como sendo um nível aceitável de interpretação e que os itens estão bem alinhados (Guilford & Fruchter, 1978).

Embora tenha se mostrado congruente com a teoria da PSO adotada (Eisenberger e cols., 1986) e com adequados parâmetros psicométricos, a ESUL não é um instrumento pioneiro na avaliação do suporte organizacional no contexto brasileiro. Por meio de pesquisas em base de dados brasileiras, constata-se a existência de, pelo menos, quatro instrumentos que avaliam o referido construto, embora nenhum deles se encontre no SATEPSI. É relevante uma discussão entre a ESUL e os demais instrumentos, focalizando principalmente as características de cada, além de possíveis semelhanças e diferenças com base na análise de quantidade de itens, bem como nomenclaturas dos fatores.

A Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) foi desenvolvida por Siqueira (1995), com base na escala SPOS. No que se refere às semelhanças, assim como a ESUL, a EPSO também se caracteriza por ser uma escala de rápida aplicação

e com propriedades psicométricas satisfatórias, porém, ao contrário da ESUL, os itens se encontram em apenas um fator. Por meio de procedimento psicométrico (análise fatorial), a ESUL apresentou preponderância de quatro fatores, diferenciando-se, desta forma, da EPSO. Outro ponto a ser destacado é que, enquanto a EPSO é proveniente de um procedimento de adaptação da escala original de Eisenberger e cols. (1986), a ESUL foi construída, embora utilizando a mesma teoria, porém com ênfase no relacionamento interpessoal, tanto entre os colaboradores e organização, como entre os próprios colaboradores (entre pares).

O Questionário de Percepção do Suporte Organizacional é composto por 50 itens, divididos em quatro fatores, sendo que deles, três (“Gestão de desempenho”; “Suporte material”; “Práticas organizacionais de ascensão, promoção e salários”) que, até certo ponto, detêm semelhanças com dois fatores (“Benefícios”; “Interação entre colaborador e organização”) da ESUL. Com relação às diferenças, o questionário possui um número maior de itens, o que predispõe um tempo maior para a aplicação, além de trazer um fator relacionado à sobrecarga no trabalho (“Carga de Trabalho”) não apresentado na ESUL. Ela, por sua vez, apresenta dois fatores (“Interação entre colaboradores”; “Informação”) que não são abordados pelo questionário (Oliveira-Castro e cols., 1999).

A Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), construída por Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), citada por Tamayo e Tróccoli (2002), é composta por 42 itens distribuídos em seis dimensões. Com relação à análise das nomenclaturas dos fatores, uma vez que o artigo de construção do instrumento não se encontra na literatura pesquisada, percebe-se que dois fatores da ESOP (“Suporte material”; “Suporte social no trabalho”) se assemelham de certa forma a alguns fatores da ESUL (“Benefícios”; “Interações colaborador e organização”; “Interação entre colaboradores”).

A Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), construída por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004) é composta por 18 itens agrupados em três fatores. A EPSST, dentre os instrumentos discutidos até o presente momento, é a que mais guarda similaridade com a ESUL (as duas escalas abordam em seus itens questões referentes a tipos de suportes de ordem emocional, instrumental e informacional). Entretanto, a ESUL apresenta

diferenciações na categoria emocional, apresentando um fator relacionado às interações entre colaboradores e organização, e outro com as interações entre os colaboradores. Entende-se que no contexto organizacional podem haver essas diferenciações de relacionamentos afetivos, pois um mesmo indivíduo pode perceber suporte da organização, porém não se relacionar de forma saudável com seus companheiros de trabalho, e vice-versa.

Os índices de confiabilidade da ESUL, assim como de seus fatores isoladamente, se apresentaram acima dos parâmetros estabelecidos pela literatura. De acordo com Pasquali (1999) e Prieto e Muniz (2000), convencionou-se acima de 0,70 como índice de fidedignidade aceitável.

Como salientado, a ESUL apresentou semelhanças e diferenças quando comparada com os instrumentos já existentes na literatura brasileira até então. Também é sabido que este se configurou como um primeiro estudo de evidência de validade para a ESUL, sendo importante dar continuidade a novas investigações, no intuito de evidenciar novas formas de validades para a escala, bem como estudos de normatização.

CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo a construção de um instrumento de avaliação da percepção do suporte organizacional, denominada Escala de Suporte Laboral (ESUL), e buscar evidência de validade de construto do mesmo. Após análise fatorial, a ESUL apresentou como características ser de rápida aplicação, prática e com adequadas propriedades psicométricas. Os objetivos propostos foram alcançados, porém são sugeridos, como estudos posteriores, avanços no processo de novas evidências de validade e normatização para o instrumento. Sugere-se, dessa forma, a aplicação da ESUL com outros instrumentos relacionados ao contexto do trabalho, como forma de evidenciar validade de critério, convergente e divergente.

A presente pesquisa teve como limitação o fato de trabalhar com uma amostra heterogênea e pequena, com baixo controle de variáveis sociodemográficas (sexo, ramo de atividade da organização e tamanho da organização). Nesse sentido, cabe destacar a importância da realização de novos estudos, com amostras maiores e, com análises de variáveis sociodemográficas, no sentido de verificar se

a percepção de suporte laboral é diferenciada com relação a estas variáveis.

REFERÊNCIAS

- Adánez, G. A. (1999). Procedimientos de construcción y análisis de tests psicométricos. Em: S. M. Wechesler, & R. S. L. Guzzo (Orgs.), *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp.57-100). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Testagem Psicológica*. 7. ed. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Baptista, M. N., Santos, A. A. A., Noronha, A. P. P., & Cardoso, H. F. (2008). Escala de Suporte Laboral - ESUL. *Manual técnico não publicado*. Universidade São Francisco, Itatiba: São Paulo.
- Casullo, M. M. (1999). Evaluación Psicológica. Em: S. M. Wescheler, & R. S. L. Guzzo (Orgs.), *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp. 23-39). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- CBO (2002). *Classificação Brasileira de Ocupações*. Ministério do Trabalho e Emprego. [On-line]. Retirado em 10/11/2009, de <http://www.mte.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Conselho Federal de Psicologia – CFP. (2003). Resolução nº 002/2003 Retirado em 10/11/2009, de <http://www.pol.org.br>.
- Cronbach L. J. (1996). *Fundamentos da Testagem Psicológica*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Cruz, R. M. (2007). O processo de conhecer em avaliação psicológica. Em: Cruz, R. M., Alchieri, J. C., & Sardá-Jr., J. J. (Orgs.), *Avaliação e Medidas Psicológicas: Produção do Conhecimento e da Intervenção Profissional*. (pp.15-26). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2006). *Estatística sem matemática para Psicologia usando o SPSS para Windows*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Erthal, T. C. (1996). *Manual de Psicometria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda.
- Estol, K. M. F., Helena, M. C. C. C., Cisne, M. C. F., Ferreira, M. C., & Assmar, E. M. L. (2002). Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para a avaliação da cultura organizacional. *Estudos de Psicologia*, 7(2), 271-280.
- Figueroa, N. L., & Schmidt, V. (2004). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. *RIDEP*, 17(1), 139-157.
- Figueroa, N. L., Schufer, M., Marro, C., Coria, E. A., Muiños, R., Halpern, S. D. et al. (2001). Malestar percibido en el contexto laboral docente. Un instrumento para su evaluación. *RIDEP*, 11(1), 171-187.
- Gomide Jr., S., Guimarães, L. C., & Damasio, L. F. Q. (2004). Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. *II Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-estar, Suporte Social e Trabalho*, Uberlândia.
- Guilford, J. P., & Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistic in psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Hogan, T. P. (2006). *Introdução à prática de testes psicológicos*. Rio de Janeiro: LTC.
- Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (2007). Turn-over intention and performance in China: the role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735-751.
- Kaplan, B., Cassel, J., & Gore, S. (1977). Social support and health. *Medical Care*, 15, 47-58.
- Laros, J. A., & Puente-Palacios, K. E. (2004). Validação cruzada de uma escala de clima organizacional. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 113-119.

- Leung, M., Zhang, H., & Skitmore, M. (2008). Effects of organizational support on the stress of construction estimation participants. *Journal of Construction Engineering and Management*, 134(2), 84-93.
- Noronha, A. P. P., & Alchieri, J. C. (2004). Conhecimento em avaliação psicológica. *Revista Estudos de Psicologia*, 21(1), 43-52.
- Oliveira, P. R., Tristão, R. M., & Neiva, E. R. (2006). Burnout e suporte organizacional em profissionais de UTI-Neonatal. *Educação Profissional: Ciência e Tecnologia*, 1(1), 27-37.
- Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *RAC*, 3(2), 29-51.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217
- Parpinelli, R. F., & Lunardelli, M. C. F. (2006). Avaliação psicológica em processos seletivos: contribuições da abordagem sistêmica. *Estudos de Psicologia*, 23(4), 463-471.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2004). Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 45-52.
- Pasquali, L. (1999). *Instrumentos psicológicos: Manual prático de elaboração*. Brasília: LabPAM & IBAPP.
- Pasquali, L. (2001). *Técnicas de Exame Psicológico – TEP: Fundamentos das Técnicas Psicológicas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Pereira, J. C. R. (1999). *Análise de dados qualitativos: estratégias metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais*. São Paulo: EDUSP/FAPESP.
- Prieto, G., & Muniz, J. (2000). *Un modelo para evaluar la calidad de tests usados en Espanha*. Retirado em 12/09, de <http://www.cop.es/ver-numero.asp?id=41>.
- Prieto, G., Muñoz, J., Almeida, L. S., & Bartram, D. (1999). Uso de los tests psicológicos en España, Portugal e Iberoamérica. *RIDEP*, 8(2), 67-82.
- Rada, C. A. G. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al item. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-113.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rodriguez, M. S., & Cohen, S. (1998). *Social Support. Encyclopedia of mental health*. New York: Academic Press.
- Rueda, F. M., Baptista, M. N., Souza, M. S. Degehhardt, I., & Nicoletti, I. G. (2010). Escala de Suporte Laboral (ESUL) e Escala de Satisfação no Trabalho: evidências de validade. *Avaliação Psicológica*, 9(3), 479-488.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, M. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.
- SATEPSI (2004). Avaliação dos testes psicológicos. Retirado em 26/02/2010, de <http://www.pol.org.br>.
- SATEPSI (2010). Sistema de Avaliação de Testes Psicológicos. Retirado em 07/04/2010, de <http://www2.pol.org.br/satepsi/sistema/admin.cfm>.
- SEBRAE (2005). *Boletim estatístico de micro e pequenas empresas*. Projeto Gráfico Arte Contexto Ltda. Recuperado em 10/11/2009 de <http://www.sebrae.com.br/>.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689-695.
- Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de doutorado não-publicada. Universidade de Brasília, Brasília.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide-Jr, S. (2008). Suporte no trabalho. Em: M. M. M. Siqueira (Org.), *Medidas do comportamento organizacional:*

- ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 283-294). Porto Alegre: Artmed.
- Solano, A. C., & Casullo, M. M. (2005). Análises del cambio en los estilos de liderazgo de un grupo de estudiantes militares. *RIDEP*, 19(1), 105-120.
- Solano, A. C., & Minervino, R. (2007). Motivación para liderar, inteligencia práctica y efectividad de los líderes. *RIDEP*, 23(1), 175-199.
- Stacciarini, J. M. R., & Tróccoli, B. T. (2000). Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de Estresse em Enfermeiros (IEE). *Revista latino-americana de enfermagem*, 8(6), 40-49.
- Swanson, V., Power, K. (2001). Employees' perceptions off organizational restructuring: the role of social support. *Work & Stress*, 15(2), 161-178.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7(1), 37-46.
- Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 23, 145-159.
- Trigo, R. M., & Buey, F. M. (2003). Construcción y validación de un inventario de cultura organizacional educativa (ICOE). *Psicothema*, 15(2), 292-299.
- Urbina, S. (2007). *Fundamentos da testagem psicológica*. Porto Alegre: Artmed.
- Wechsler, S. M. (1999). Guia de procedimentos éticos para a avaliação psicológica. Em: Wechsler, M., & Guzzo, R. S. L. (Orgs.), *Avaliação Psicológica: Perspectiva Internacional* (pp. 133-141). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Recebido em maio de 2011

Reformulado em outubro de 2011

Aceito em dezembro de 2011

SOBRE OS AUTORES:

Hugo Ferrari Cardoso, Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação Strito Sensu da Universidade São Francisco.

Makilim Nunes Baptista, Doutor pelo departamento de Psiquiatria e Psicologia Médica da Universidade Federal de São Paulo. Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto-Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco; bolsista produtividade pelo CNPq.