

## FATORES ASSOCIADOS À PERCEPÇÃO DE APOIO SOCIAL ENTRE FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DA MANUTENÇÃO

FACTORS ASSOCIATED WITH PERCEPTION ON SOCIAL SUPPORT AMONG PUBLIC MAINTENANCE WORKERS

FACTORES ASOCIADOS A LA PERCEPCIÓN DE APOYO SOCIAL ENTRE EMPLEADOS PÚBLICOS DE MANTENIMIENTO

Jaqueline Lemos de Oliveira <sup>1</sup>  
Letícia Yamawaka de Almeida <sup>1</sup>  
Jacqueline de Souza <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidade de São Paulo – USP, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Departamento de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas. Ribeirão Preto, SP – Brasil.

**Autor Correspondente:** Jaqueline Lemos de Oliveira  
E-mail: jaquelemos@usp.br

### Contribuições dos autores:

**Análise estatística:** Jaqueline L. Oliveira, Jacqueline de Souza; **Coleta de Dados:** Jaqueline L. Oliveira; **Conceitualização:** Jaqueline L. Oliveira, Jacqueline de Souza; **Gerenciamento do Projeto:** Jaqueline L. Oliveira, Jacqueline de Souza; **Investigação:** Jaqueline L. Oliveira, Jacqueline de Souza; **Metodologia:** Jaqueline L. Oliveira, Jacqueline de Souza; **Redação - Preparação do Original:** Jaqueline L. Oliveira; **Redação - Revisão e Edição:** Letícia Y. Almeida, Jacqueline de Souza; **Supervisão:** Jacqueline de Souza.

**Fomento:** Não houve financiamento.

**Submetido em:** 26/03/2018

**Aprovado em:** 11/04/2019

## RESUMO

**Objetivo:** analisar a saúde social do ambiente organizacional de um setor de manutenção utilizando como indicador a percepção de apoio social dos trabalhadores e as possíveis influências das características sociodemográficas. **Método:** estudo quantitativo transversal, com 72 funcionários da manutenção de universidade pública do interior paulista. Foram utilizados questionário de dados sociodemográficos e Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST). A análise dos dados foi realizada utilizando-se estatística descritiva, testes de associação e análise de regressão logística. **Resultados:** o apoio emocional no trabalho foi o menos percebido entre os trabalhadores e não foi identificado fator algum associado a ele. Os fatores sociodemográficos sexo e função foram associados às dimensões informacional e instrumental. Número de filhos foi associado apenas à dimensão informacional. Os indivíduos com mais anos de estudo referiram menos percepção do apoio informacional. **Conclusão:** salienta-se a importância de um diagnóstico de saúde social bem estabelecido nos ambientes organizacionais. E nesse sentido o enfermeiro tem papel crucial devido às suas competências para o desenvolvimento de atividades de prevenção e promoção à saúde do trabalhador que poderão influenciar diretamente na percepção de apoio social.

**Palavras-chave:** Apoio Social; Trabalhadores; Satisfação no Emprego; Saúde do Trabalhador.

## ABSTRACT

**Objective:** to analyze the social health of the organizational environment in a maintenance sector using as an indicator the perception on social support of the workers and the possible influences from the socio-demographic characteristics. **Method:** a cross-sectional quantitative study with 72 maintenance workers of a public university in the inland of São Paulo(BR). A socio-demographic data questionnaire and Social Support Perception at Work Scale (SSPWS) were used. Data analysis was performed using descriptive statistics, association tests and logistic regression analysis. **Results:** emotional support at work was the least perceived among the workers and no factor was identified as associated with it. Socio-demographic gender and position factors were associated with the informational and instrumental dimensions. The number of children was associated only with the informational dimension. Individuals with more schooling years reported less perception for the informational support. **Conclusion:** the importance of a well-established social health diagnosis in the organizational settings is highlighted. And to such an effect, the nurse plays a crucial role due to their competencies for developing prevention and promotion activities for the worker's health, which may directly influence the perception on social support.

**Keywords:** Social Support; Workers; Job Satisfaction; Occupational Health.

### Como citar este artigo:

Oliveira JL, Almeida LY, Souza J. Fatores associados à percepção de apoio social entre funcionários públicos da manutenção. REME – Rev Min Enferm. 2019[citado em \_\_\_\_\_];23:e-1185. Disponível em: \_\_\_\_\_ DOI: 10.5935/1415-2762.20190033

## RESUMEN

**Objetivo:** analizar la salud social del ambiente organizacional de un sector de mantenimiento usando como indicador la percepción de apoyo social de los trabajadores y la posible influencia de las características sociodemográficas. **Método:** estudio cuantitativo transversal con 72 empleados de mantenimiento de una universidad pública del interior del estado de San Pablo. Se utilizaron el cuestionario de datos sociodemográficos y la escala de percepción de apoyo social en el trabajo (EPSSST). Los datos se analizaron con estadística descriptiva, pruebas de asociación y análisis de regresión logística. **Resultados:** el apoyo emocional en el trabajo fue el menos percibido entre los trabajadores y no se identificó ningún factor asociado. Los factores sociodemográficos sexo y función se asociaron a las dimensiones informacional e instrumental. Cantidad de hijos se asoció a la dimensión informacional. Los individuos con más años de instrucción mencionaron menos percepción de apoyo informacional. **Conclusión:** se realiza la importancia del diagnóstico de salud social bien establecido en los ambientes organizacionales. El enfermero desempeña un papel crucial por sus competencias para desarrollar actividades de prevención y promoción de la salud del trabajador, que podrán repercutir directamente en la percepción de apoyo social. **Palabras clave:** Apoyo Social; Trabajadores; Satisfacción en el Trabajo; Salud Laboral.

## INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado por alguns autores como um importante elemento relacionado à saúde das pessoas, por proporcionar sensação de autorrealização, renda para prover as necessidades materiais e por se constituir como um meio de estabelecer interações sociais.<sup>1</sup>

Por outro lado, o trabalho também tem sido descrito como um fator de risco para diversas condições de saúde física e mental, influenciando positiva ou negativamente a qualidade de vida do trabalhador, tanto no contexto laboral, quanto no social, pessoal e psicológico.<sup>2</sup> Tal influência se dá devido às diversas transformações advindas do processo de globalização e ao surgimento de novas necessidades dos empregadores em relação aos seus funcionários, como exigência de mais qualificação e de mais comprometimento com a empresa.<sup>2</sup>

Diante desse cenário, o apoio social no trabalho tem se destacado como um importante fator protetor para as consequências negativas do ambiente organizacional, pois contribui para o bem-estar, para a amenização dos efeitos do estresse, além de possibilitar vantagens para a instituição como o aumento do comprometimento do trabalhador e mais satisfação com o trabalho.<sup>3,4</sup>

O apoio social é um conceito multidimensional que se refere aos recursos oriundos das relações interpessoais que podem auxiliar o sujeito em diferentes situações.<sup>5,7</sup> Tais recursos podem ser classificados em diversos tipos, de acordo com a função que exercem na vida do indivíduo, como: apoio emocional, instrumental e informacional. Entende-se que tal apoio

pode ser oriundo de diferentes fontes, como: família, amigos, vizinhos, colegas de trabalho e supervisores.<sup>8,9</sup>

A existência ou disponibilidade desses recursos implica percepção do sujeito de que há pessoas nas quais ele pode confiar, de que tais relações proporcionam a sensação de valorização, ampliam a comunicação e auxiliam na intermediação de outras fontes de recursos. Ou seja, o apoio social é mediado por um processo no qual os indivíduos administram os recursos psicológicos e materiais disponibilizados pelas interações existentes nas suas redes sociais. Assim, o apoio social se configura em um importante modo de enfrentamento dos eventos estressantes<sup>5,7</sup> e é descrito como um dos principais indicadores da saúde social dos indivíduos ou grupos.<sup>10</sup>

A saúde social pode ser sumariamente descrita como a parte da saúde que diz respeito à esfera da interação humana, Baseia-se nas evidências de que as pessoas bem integradas em suas comunidades tendem a ter melhores indicadores de saúde, ou seja, é a dimensão que estuda a influência das relações no bem-estar físico e psicológico das pessoas.<sup>10</sup> Tal esfera se encontra na intersecção entre o psicológico, o biológico e o social, e a Enfermagem tem papel-chave nesse âmbito, pois está apta a desenvolver avaliações de saúde e viabilizar ações sob a égide da integralidade do cuidado em diferentes contextos.<sup>10</sup>

Estudos sobre o apoio social realizados com trabalhadores têm sido desenvolvidos em diversos países como Brasil,<sup>2,3,5,6</sup> Suíça,<sup>8</sup> Taiwan,<sup>11</sup> China,<sup>12</sup> Estados Unidos da América,<sup>13</sup> Romênia<sup>14</sup> e Coreia do Sul.<sup>9</sup> Esses pesquisadores têm abordado temáticas relacionadas ao ambiente organizacional, destacando o papel do supervisor,<sup>13,14</sup> aspectos relacionados à satisfação no trabalho<sup>2,3,5,9,13,14</sup> e à saúde e bem-estar dos trabalhadores.<sup>8,12</sup> Dos estudos específicos sobre apoio social do trabalhador, a literatura mais recente tem considerado diferentes populações, como bancários,<sup>3,8,14</sup> trabalhadores de Enfermagem,<sup>2</sup> trabalhadores da área administrativa,<sup>5</sup> professores,<sup>6,9</sup> agentes penitenciários,<sup>13</sup> trabalhadoras domésticas<sup>12</sup> e da rede de hotelaria.<sup>11</sup>

Destaca-se, portanto, que não foi identificado estudo algum sobre esse fenômeno com trabalhadores da manutenção. Entende-se que analisar o apoio social especificamente desse grupo de trabalhadores assume relevância, por ser um grupo mais vulnerável em termos de desvalorização e prestígio profissional e para o qual pouca atenção tem sido dispensada no sentido de planejamento de estratégias para promover a saúde, melhorar o desempenho e a satisfação no trabalho.

A possível influência das características sociodemográficas na percepção de apoio social do trabalhador ainda não foi estabelecida pelos pesquisadores da temática nos últimos anos. Cabe ressaltar que algumas características sociodemográficas não são passíveis de intervenção, como sexo, cor, estado civil, religião, etc., no entanto, a investigação de sua influência é importante, pois pode sinalizar efeito confundidor no diagnóstico

da saúde social de determinados grupos. Por outro lado, para outras características, como função e renda, uma vez identificadas suas influências, é possível viabilizar um conjunto de estratégias que proporcionem ao trabalhador melhor enfrentamento dessas condições, de modo a proteger sua saúde.

Diante do exposto, o presente estudo propõe as seguintes hipóteses:

- **hipótese I** – As características sociodemográficas de caráter pessoal (sexo, cor, estado civil, religião, número de filhos, idade e anos de estudo) não são fatores associados à percepção de apoio social no trabalho.
- **hipótese II** – As características sociodemográficas relacionadas ao trabalho (função e renda) são fatores associados à percepção de apoio social no trabalho.

O objetivo foi analisar a saúde social do ambiente organizacional de um setor de manutenção utilizando como indicador a percepção de apoio social dos trabalhadores e as possíveis influências das características sociodemográficas.

## MÉTODOS

Trata-se de estudo quantitativo transversal, realizado com funcionários da manutenção de uma universidade pública do interior de São Paulo.

O setor é constituído por 112 funcionários. O critério de inclusão foi atuar no setor há pelo menos um ano. O critério de exclusão foi estar de férias ou outro tipo de afastamento durante o período de realização da coleta de dados da pesquisa e estar em período probatório. Cinco trabalhadores se enquadravam no critério de exclusão, todos os elegíveis foram convidados pessoalmente e 35 se negaram a participar, constituindo-se uma amostra de 72 trabalhadores.

Para a realização do estudo foram levados em conta todos os aspectos éticos previstos pela Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (aprovação do Comitê de Ética da Universidade 22074313.5.0000.5393). A coleta dos dados foi empreendida por uma graduanda de Enfermagem treinada para a aplicação dos instrumentos. Os questionários foram aplicados no local de trabalho dos participantes, em uma sala privativa e em horário combinado com a chefia do setor.

Utilizaram-se um questionário com informações sociodemográficas (idade, sexo, cor, estado civil, anos de estudo, religião, função e renda) e a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) para identificar a percepção de apoio social no trabalho.<sup>15</sup> Cabe ressaltar que, apesar da escala usar o termo suporte social, no presente estudo optou-se por apoio social devido, ao padrão proposto pelos Descritores em Ciências da Saúde (DECS).

A EPSST contém 18 itens, com quatro possibilidades de respostas, escala tipo likert, sendo: 1=discordo totalmente, 2=apenas discordo, 3=apenas concordo e 4=concordo totalmente. Para fins de análise, considerou-se como “sim”: percebe o suporte social (escores médios  $\geq 3$ ); e como “não”: não percebe o suporte social (escores médios  $\leq 2$ ), seguindo as orientações dos autores.<sup>15</sup>

A escala possui três domínios correspondentes aos três diferentes tipos de apoio social: percepção de suporte social informacional no trabalho, definido como crenças do empregado de que a organização empregadora possui uma rede de comunicações comum que veicula informações precisas e confiáveis (itens 8, 9, 12, 13, 16, 17 e 18); percepção de suporte social emocional no trabalho, definido como crenças do empregado de que na organização empregadora existem pessoas em quem se possa confiar, que se mostram preocupadas umas com as outras, valorizam-se e se gostam (itens 1, 2, 3, 6, 7 e 15); e a percepção de suporte social instrumental (material) no trabalho, que compreende as crenças do empregado de que a organização empregadora o provê de insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais (itens 4, 5, 10, 11 e 14).<sup>15</sup>

Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva e os testes de qui-quadrado e exato de Fisher, com o objetivo de verificar a associação dos diferentes tipos de apoio com as variáveis sociodemográficas. Em relação aos anos de estudo (que não apresentou distribuição normal, teste Kolmogorov-Smirnof,  $p=0,002$ ), foi empreendido o teste de Mann Whitney considerando-se a variável desfecho percepção do apoio social (sim/não).

Em relação à idade (que apresentou distribuição normal, teste Kolmogorov-Smirnof,  $p=0,295$ ), foi empreendido o teste t de Student para comparar as médias, tendo-se como desfecho a percepção do apoio social (sim/não).

Além disso, empreendeu-se análise de regressão logística múltipla tendo-se como variável desfecho a percepção do apoio social (sim/não) dos domínios informacional, instrumental e emocional da EPSST. As variáveis independentes analisadas foram idade (anos), sexo (masculino/feminino), cor (branca/outra), estado civil (com/sem companheiro), anos de estudo (anos), religião (com ou sem religião), número de filhos (nenhum ou um filho/dois ou mais), função (operacional/administrativo) e renda familiar (um a cinco salários mínimos/acima de cinco salários mínimos). O programa utilizado nas análises foi o SPSS versão 22.

Mediante a estratégia estabelecida de associações entre as dimensões estudadas (características sociodemográficas), foram elaborados três modelos explicativos de regressão logística binária, introduzindo as variáveis em forma de blocos, permanecendo no modelo subsequente apenas aquelas que

tiveram significância estatística ( $p < 0,05$ ) no modelo anterior. O critério de saída para todas as variáveis introduzidas em cada modelo foi  $p < 0,10$ . Ao final, chegou-se a um modelo final de regressão com apenas as variáveis de mais significância estatística. O método adotado para introdução das variáveis nos modelos foi o *forward stepwise*. O nível de significância adotado foi  $\alpha = 0,05$  e o intervalo de confiança (IC) 95%, com cálculo das razões de chances ajustadas. As análises foram realizadas com auxílio de um estatístico.

## RESULTADOS

Em relação ao perfil sociodemográfico, identificou-se que a maioria dos participantes era branca, do sexo masculino, trabalhadores braçais e possuía um cônjuge ou companheiro; 43,1% encontravam-se na faixa etária dos 46 aos 55 anos, 27,8% possuíam oito anos de estudo ou menos e 48,6% tinham mais de 20 anos de profissão.

Quanto à percepção de apoio social no trabalho, 65,3% (47) dos participantes percebiam o apoio informacional, 34,7% (25) o apoio emocional e 61,1% (44) o apoio instrumental.

As Figuras 1, 2 e 3 apresentam o percentual de resposta para cada item entre os que percebiam e os que não percebiam cada tipo de apoio social. Todos os itens foram mencionados no item apoio informacional no trabalho por mais de 50% dos participantes. Já no apoio emocional no trabalho os itens confiança nas pessoas (38,9%) e compartilhamento de problemas pessoais (36,2%) foram os menos mencionados. A recompensa financeira foi a menos mencionada (34,7%) no tipo apoio instrumental no trabalho e o cumprimento das obrigações financeiras por parte da instituição foi referido por 98,6% dos participantes.

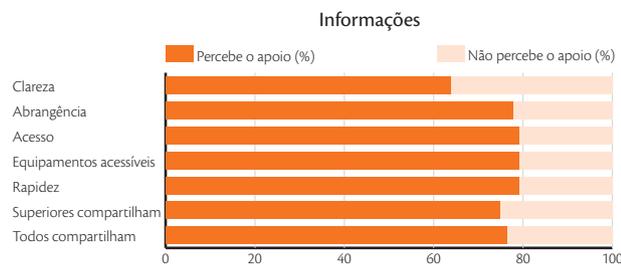


Figura 1 - Percepção dos funcionários sobre o apoio social nos diferentes itens que compõem o domínio informacional. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2015 (n=72).

Fonte: elaborada para fins deste estudo.

Os fatores sociodemográficos associados às diferentes dimensões do apoio social no trabalho foram anos de estudo, sexo, número de filhos e função, conforme apresentado na Tabela 1. Não houve diferença significativa da média de idade entre os que percebiam e os que não percebiam os diferentes ti-

pos de apoio social estudados. Os indivíduos com mais anos de estudo referiram menos o apoio informacional no trabalho.

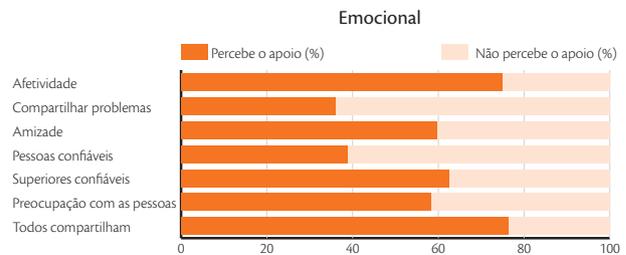


Figura 2 - Percepção dos funcionários sobre o apoio social nos diferentes itens que compõem o domínio emocional. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2015 (n=72).

Fonte: elaborada para fins deste estudo.

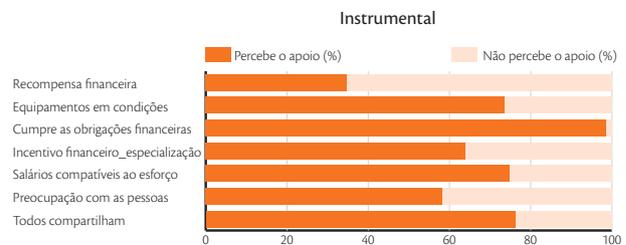


Figura 3 - Percepção dos funcionários sobre o apoio social nos diferentes itens que compõem o domínio instrumental. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2015 (n=72).

Fonte: elaborada para fins deste estudo.

Ainda, todos os funcionários que percebiam o apoio informacional e o instrumental eram do sexo masculino e a maioria eram trabalhadores braçais, a associação entre essas variáveis foi significativa. As demais variáveis não apresentaram associação significativa com a variável desfecho.

A maioria dos participantes que percebiam o apoio informacional possuía dois ou mais filhos (Tabela 1). Conforme pode ser observado na Tabela 2, essa associação também foi significativa no modelo final de regressão logística, que indicou que quem possuía dois filhos ou mais tinha três vezes mais chances de perceber o apoio informacional. Além disso, a função foi identificada como preditora desse tipo de apoio, os trabalhadores braçais tinham seis vezes mais chances de percebê-lo. A função também foi o único preditor do apoio instrumental, os trabalhadores braçais apresentaram oito vezes mais chances de perceber o apoio.

A Figura 4 sintetiza os resultados obtidos. O contorno pontilhado simboliza que os participantes tiveram baixa percepção sobre esse tipo de apoio. Em laranja são as características sociodemográficas cuja associação foi identificada apenas nas análises bivariadas; em verde aquelas cuja associação foi identificada tanto nas análises bivariadas quanto na análise de regressão logística.

Tabela 1 - Percepção dos funcionários do setor de manutenção de acordo com as características sociodemográficas. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2015 (n=72)

Variáveis	Informacional		Emocional		Instrumental	
	n(%)	p*	n(%)	p*	n(%)	p*
<b>Idade</b> <i>Média (dp)</i>						
Percebe apoio	50,57(9,202)	0,099	51,44(9,305)	0,150	49,09(8,773)	0,871
Não percebe apoio	46,72(9,546)		48,06(9,396)		49,46(10,564)	
<b>Anos de estudo</b> <i>Média do Rank</i>						
Percebe apoio	32,62	0,025	37,70	0,713	34,43	0,276
Não percebe apoio	43,80		35,86		39,75	
<b>Sexo</b>						
Masculino	47(65,3)	0,004	23(31,9)	1,000	44(61,1)	0,007
Feminino	0		02(2,8)		0	
<b>Cor</b>						
Branca	26(36,1)	0,325	16(22,2)	0,624	24(33,3)	0,328
Preta e/ou pardos	21(29,2)		09(12,5)		20(27,8)	
<b>Situação Conjugal</b>						
Com companheiro (a)	38(52,8)	1,000	20(27,8)	1,000	35(48,6)	1,000
Sem companheiro (a)	09(12,5)		05(6,9)		09(12,5)	
<b>Religião</b>						
Com religião	41(56,9)	1,000	21(29,2)	0,710	39(54,1)	0,728
Sem religião	06(8,3)		04(5,6)		05(6,9)	
<b>Filhos</b>						
Nenhum a 1	11(15,3)	0,015	07(9,7)	0,602	14(19,4)	0,800
2 ou mais	36(50,0)		18(25,0)		30(41,6)	
<b>Função</b>						
Trabalhador Braçal	44(61,1)	0,027	20(27,8)	0,301	42(58,3)	0,011
Administrativo	03(4,2)		05(6,9)		02(2,8)	
<b>Renda Familiar</b>						
1 a 5 salários mínimos	18(25,0)	1,000	11(15,3)	0,614	17(23,6)	1,000
5 ou mais salários mínimos	29(40,3)		14(19,4)		27(37,5)	

Fonte: elaborada para fins deste estudo.

Notas: \*teste qui-quadrado de Pearson ou teste exato de Fischer para as variáveis categóricas e teste t de Student e Mann-Whitney, respectivamente, para idade e anos de estudo.

Tabela 2 - Variáveis predictoras de apoio social instrumental e informacional\*\* entre os funcionários do setor de manutenção. Ribeirão Preto, SP, Brasil, 2015 (n=72)

Modelo	Predictores	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
Apoio Informacional	Filhos	1,309	0,555	5,556	0,018	3,702
	Função	1,798	0,778	5,341	0,021	6,039
	Constant	-1,720	0,824	4,356	0,037	0,179
Apoio Instrumental	Função	2,128	0,836	6,482	0,011	8,400
	Constant	-1,386	0,791	3,075	0,080	0,250

Fonte: elaborada para fins deste estudo.

Notas: \*\*Não foi possível elaborar modelo explicativo para o desfecho "apoio emocional" com as variáveis utilizadas neste estudo, isto é, nenhuma variável incluída nas análises apresentou significância estatística.

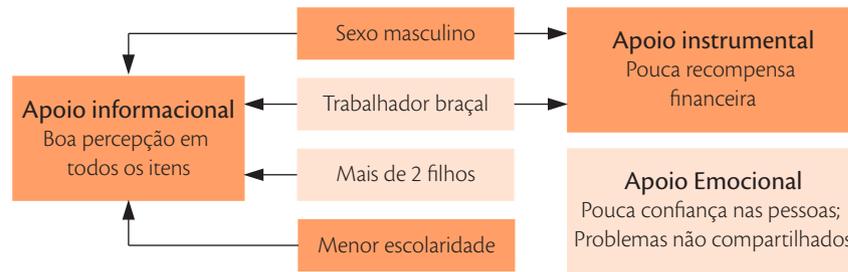


Figura 4 - Síntese dos resultados do estudo.  
Fonte: elaborada para fins deste estudo.

## DISCUSSÃO

Em relação à percepção de apoio social no trabalho entre funcionários do setor de manutenção, identificou-se que os tipos de apoio mais enfatizados foram o informacional e o instrumental, isto é, o apoio emocional foi menos percebido pelos participantes, corroborando estudo prévio desenvolvido com bancários cujos autores destacam que a baixa percepção de apoio emocional pode se dar devido à existência de lacunas nas interações sociais, pouca confiança, cooperação e apoio entre os trabalhadores.<sup>3</sup>

Identificou-se também, no presente estudo, que os itens “confiança nas pessoas” e “compartilhamento de problemas pessoais” foram os menos mencionados pelos funcionários, contribuindo para a baixa percepção de apoio emocional. Considerando que as relações interpessoais tanto do trabalho quanto de amigos e familiares têm sido descritas como preditoras de bem-estar e satisfação no trabalho,<sup>8,9</sup> tais trabalhadores podem estar vulneráveis nesse sentido.

Destaca-se que os homens, culturalmente, tendem a solicitar menos apoio social<sup>16</sup> e não compartilhar experiências emocionais com seus pares.<sup>17</sup> Assim, uma vez que a amostra foi majoritariamente composta de homens, esse comportamento pode ter influenciado nos resultados, sobretudo pelo fato de alguns autores sugerirem que os homens da modernidade aprenderam a regular a expressão emotiva e afetiva, dada a incorporação de um modelo dominante que associa a razão à masculinidade e a emoção à feminilidade.<sup>17,18</sup>

Verifica-se a necessidade de estudos adicionais para analisar se esses indivíduos contam com outras fontes de apoio emocional ou se carecem desse tipo de apoio de uma forma geral, pois isso pode se constituir em um fator de risco importante para a saúde física, mental e para o desempenho desses trabalhadores.<sup>19,20</sup>

Entende-se que estratégias que promovam mais interação pessoal, como confraternizações, atividades físicas grupais, organização de passeios ou viagens para os trabalhadores e seus familiares, poderiam ser úteis no sentido de estreitar os vínculos sociais, ampliando as possibilidades de apoio que, conseqüentemente, protegerá a saúde física e aumentará as chances de satisfação e melhor desempenho desses indivíduos.

Quanto ao apoio informacional no trabalho, além de ser o tipo de apoio mais relevante (com boa avaliação em todos os aspectos que compõe esse fator), também se constituiu no mais percebido (65,3%) pelos trabalhadores braçais, seguido do apoio instrumental (61,1% dos participantes). O compartilhamento, rapidez, clareza e acesso a informação foram amplamente referidos pelos participantes.

Em relação especificamente ao apoio instrumental, a maioria dos participantes ressaltou que há o cumprimento das obrigações pela instituição, ou seja, não há atraso no pagamento. Entende-se que tal resultado seja devido ao fato de esses participantes serem funcionários públicos. Em contrapartida, poucos referiram que há recompensa financeira por parte da instituição, certamente também por se tratar de funcionários de órgão público, conforme referido em estudo prévio realizado com a mesma categoria de trabalhadores.<sup>6</sup>

O sexo masculino e a função de trabalhador braçal foram associados tanto à percepção de apoio informacional quanto ao instrumental. Estudo prévio com trabalhadores da área da saúde evidenciou que, pessoas que desenvolviam a mesma função tendiam a ter melhor relacionamento entre si, ampliando as possibilidades de apoio mútuo.<sup>21</sup> Sugere-se que a maior percepção desses tipos de apoio pela categoria de trabalhadores braçais pode se dar devido à relação mais próxima e horizontalizada entre eles, já que, em geral, exercem suas atividades coletivamente.

O fato de todos os trabalhadores braçais serem do sexo masculino pode ter influenciado a percepção desses dois tipos de apoio, uma vez que tal característica também foi preditora tanto de apoio informacional quanto instrumental. Verificando-se também o reduzido número de mulheres no setor e que todas elas exerciam funções administrativas, entende-se que tanto a divisão de funções quanto a de gênero podem influenciar no estabelecimento e qualidade das relações e, conseqüentemente, na percepção de apoio social.

Sabe-se que as mulheres, por mais que alcançaram significativa evolução nos direitos, ainda sofrem preconceitos e discriminação nos ambientes de trabalho,<sup>22</sup> o que pode contribuir para serem excluídas também das informações do âmbito organizacional.

O número de filhos foi um preditor de apoio informacional, os trabalhadores com dois ou mais filhos apresentavam três vezes mais chances de perceber o apoio informacional. Supõe-se que a maior preocupação em prover a casa, garantir a segurança e estabilidade financeira por parte dos trabalhadores com mais filhos possa influenciar a demanda por algumas informações específicas desses quesitos no ambiente de trabalho e, consequentemente, a percepção de apoio informacional nesse grupo.

Além disso, é sabido que há maior rede de apoio e compartilhamento de informações entre grupos que possuem objetivos em comum,<sup>21</sup> logo, o fato de a maioria dos participantes possuir dois ou mais filhos pode ter influenciado nos resultados obtidos.

Outro fator que parece influenciar a percepção de apoio informacional, segundo os resultados do presente estudo, é a escolaridade. Identificou-se que os indivíduos com mais anos de estudo percebiam menos o apoio informacional. Uma vez que a informação pode ser conceituada como um dado que foi processado e armazenado de forma compreensível e que apresenta valor real percebido para as decisões do receptor,<sup>23,24</sup> supõe-se que os indivíduos com mais escolaridade são mais críticos, exigentes e/ou seletivos em relação ao que realmente se configura como uma informação relevante ou útil.

Ademais, o compartilhamento de informações pode ser influenciado por diferentes fatores, como: estrutura hierárquica, poder, *status* e política de ascensão na carreira, uma vez que podem ser entendidos como pontos de distinção de mérito e de promoções no cenário organizacional, podendo conduzir, algumas vezes, ao entendimento de que informação é poder e poder pode significar muito dentro da importância social que a organização representa.<sup>23,24</sup> Tal compartilhamento de informação pode ser influenciado por fatores individuais (motivação, confiança, reciprocidade e sentimento de pertencimento) e organizacionais (cultura organizacional, natureza do conhecimento, mecanismo de compartilhamento, prestígio e premiações).<sup>23,24</sup>

Em geral, os estudos prévios registraram diferentes tipos de apoio social como fator de proteção para a saúde, satisfação e desempenho do trabalhador, mas sem identificar quais aspectos sociodemográficos poderiam influenciar na percepção desses indivíduos em relação ao apoio social disponível.

Os resultados do presente estudo revelaram a função de trabalhador braçal como uma importante variável que influencia a percepção de apoio social do grupo estudado. Desse modo, recomenda-se que futuras análises sobre a saúde social em ambientes organizacionais considerem o possível efeito confundidor da função do trabalhador. Ou seja, é de suma importância que tal análise leve em conta não apenas os recursos sociais que circulam nesses ambientes, mas também o modo como as diferentes categorias de profissionais têm acesso a tais recursos. Demandas específicas de cada subgrupo dessa rede social também parecem ser cruciais no modo como se percebe o acesso a tais

recursos, o que foi evidenciado por meio da significância das variáveis número de filhos, anos de estudo e sexo.

Sugerem-se estudos adicionais que investiguem também se tais características podem atuar como mediadoras na associação entre o apoio social e outros desfechos como satisfação e desempenho do trabalhador.

Faz-se importante ressaltar que a Enfermagem integra a área de saúde do trabalhador e tem o campo de atuação prática no Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) de empresas, desempenhando atividades como: ações de vigilância epidemiológica e sanitária, a promoção, proteção e prevenção da saúde visando à recuperação e à reabilitação ao trabalhador em condições de riscos e agravos.<sup>25</sup>

Assim, a Enfermagem poderia atuar de forma mais incisiva nos ambientes organizacionais, podendo trabalhar com os fatores identificados no presente estudo, com o intuito de mediar a relação entre funcionários e chefia, observando se a organização afeta diretamente a saúde do trabalhador e promovendo atividades que propiciem o lazer, incentive atividades físicas e a participação da família na empresa, entre outras atividades que influenciem na melhoria da saúde social no ambiente organizacional. E isso certamente terá impacto na satisfação e desempenho do trabalhador em sua instituição.

Compete acrescentar que este estudo apresenta limitações que devem ser consideradas. A primeira diz respeito ao tamanho da amostra e ao número de recusas. Em segundo lugar, vale destacar a restrição do método quantitativo que impossibilita adentrar o universo de significados dos participantes em relação ao objeto deste estudo.

## CONCLUSÃO

O objetivo foi analisar a saúde social do ambiente organizacional de um setor de manutenção utilizando como indicador a percepção de apoio social dos trabalhadores e as possíveis influências das características sociodemográficas.

Os resultados demonstraram que os tipos de apoio mais percebidos pelos trabalhadores foram o informacional e instrumental. O apoio emocional, por sua vez, foi o menos percebido no ambiente de trabalho, com destaque para a pouca confiança entre as pessoas e pouco espaço para o compartilhamento de problemas.

Identificou-se possível influência do sexo e função na percepção do apoio instrumental e o item menos percebido foi a recompensa financeira. O apoio informacional foi o mais relevante na percepção dos funcionários e foi associado a sexo, função, número de filhos e anos de estudo. Os indivíduos com mais escolaridade parecem ser mais seletivos em relação ao que realmente se configura como informação relevante no ambiente de trabalho.

Sendo assim, a hipótese I foi refutada, uma vez que os resultados demonstraram que as características de caráter pessoal,

sexo, número de filhos e anos de estudo tiveram sim associação com a percepção de apoio social no trabalho. Em contrapartida, a hipótese II foi confirmada, já que a função foi associada à percepção de apoio social no trabalho.

Salienta-se a importância de um diagnóstico de saúde social bem estabelecido nos ambientes organizacionais e, nesse sentido, o enfermeiro tem papel crucial devido às suas competências para o desenvolvimento de atividades de prevenção e promoção à saúde do trabalhador. Nesse sentido, destaca-se a relevância do indicador apoio social bem como os possíveis efeitos confundidores e/ou mediadores que algumas características sociodemográficas podem exercer nessa análise. Além disso, o desenvolvimento de outros estudos que explorem o papel do apoio social no trabalho em relação a desfechos como saúde e qualidade de vida poderá contribuir para implementação de estratégias sensíveis às especificidades dessa população, cujo contexto parece ser permeado por situações ímpares em relação aos demais grupos de trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

- Silva N, Tolfo SR. Trabalho significativo e felicidade humana: explorando aproximações. *Rev Psicol Organ Trab.* 2012[citado em 2017 jul. 02];12(3):341-54. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572012000300008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300008&lng=pt&nrm=iso)
- Neves VF, Oliveira AF, Alves PC. Síndrome de Burnout: impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional. *Psico.* 2014[citado em 2017 out. 08];45(1):45-54. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/12520>
- Andrade T, Estivalet VFB. Valores organizacionais e suporte social no trabalho. *Gerias Gerias.* 2013[citado em 2017 jul. 02];6(2):205-24. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-82202013000200005&lng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202013000200005&lng=pt)
- Mackenzie CR, Keuskamp D, Ziersch AM, Baum F, Popay J. A qualitative study of the interactions among the psychosocial work environment and family, community and services for workers with low mental health. *BMC Public Health.* 2013[citado em 2017 set. 29];13:796. Disponível em: <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-13-796>
- Fonseca ISS, Araújo TM, Bernardes KO, Amado N. Apoio social e satisfação no trabalho em funcionários de uma empresa de petróleo. *Psicol Am Lat.* 2013[citado em 2017 set. 29];25:43-56. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-50X2013000200004&lng=pt&nrm=isso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-50X2013000200004&lng=pt&nrm=isso)
- Ferreira MV, Tonin S, Almeida TC, Costa VF, Santos LMA. Suporte no trabalho: a percepção de docentes do ensino técnico. *Regae.* [Internet] 2014[citado em 2017 jul. 02];3(5):33-49 Disponível em: <http://www.uacm.kirj.redalyc.org/articulo.oa?id=471847066004>
- Souza JD, Luis MAV, Ventura CA, Barbosa SP, Santos CBD. Perception of social support: a comparative study between men with and without substance-related disorders. *J. Subst. Use.* [Internet] 2016[citado em 2017 out. 24];21(1):92-7. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3109/14659891.2014.966343>
- Hämmig O. Health and well-being at work: the key role of supervisor support. *SSM - Population Health* [Internet] 2017[citado em 2017 Out 08];3:393-402. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssmph.2017.04.002>
- Yuh J, Choi S. Sources of social support, job satisfaction, and quality of life among childcare teachers. *Soc Sci J.* 2017[citado em 2017 out. 24];54(4):450-7. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0362331917300745>
- Souza J, Luis MAV, Gaino LV. Apoio social e saúde mental: perspectivas para o cuidado de enfermagem. In: Silva LA, Santos I. Cuidar em enfermagem e saúde mental: volume 4 – Cuidar de pessoas em situações de emergências psiquiátricas, ideações suicidas e problemas relacionados a adições. Curitiba: Appris; 2017. v. 4, p.309-29.
- Lin YS, Huang WS, Yang CT, Chiang MJ. Workleisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout. *Tourism Management.* 2014[citado em 2017 out. 24];45:244-52. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2014.04.004>
- Mendoza NB, Moderno IG, Latkin CA, Hall BJ. Evidence of the paradoxical effect of social network support: a study among Filipino domestic workers in China. *Psychiatry Res.* [Internet] 2017[citado em 2017 out. 24];255:263-71. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2017.05.037>
- Lambert EG, Minor KI, Wells JB, Hogan NL. Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Soc Scien J.* 2016[citado em 2017 out. 24];53:22-32. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sosocij.2015.10.001>
- Roxana AC. Social support as a mediator between emotion work and job satisfaction. *Proc Social Beh Scien.* [Internet] 2013[citado em 2017 out. 24];84:601-06. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.611>
- Siqueira MMM, Gomide Jr S. Suporte no trabalho. In: Siqueira MMM, org.) Medidas do comportamento organizacional. Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre (RS): Artmed; 2008. p. 283-94.
- La Fleur CG, Salthouse TA. Which Aspects of Social Support Are Associated With Which Cognitive Abilities for Which People?. *J Gerontol Ser B, Psychol. Scien Soc Scien.* [Internet] 2017[citado em 2017 out. 24];72(6):1006-16. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/geronb/gbv119>
- Santos L. Homens e expressão emocional e afetiva: vozes de desconforto associadas a uma herança instituída. *Configurações* [Internet] 2015[citado em 2017 out. 24];15:1-14. Disponível em: <http://configuracoes.revues.org/2593>
- Smith DT, Mouzon DM, Elliott M. Reviewing the Assumptions About Men's Mental Health: An Exploration of the Gender Binary. *Am J Mens Health.* [Internet] 2016[citado em 2017 out. 24];12(1):78-89. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1557988316630953>
- Rodrigues BC, Mazza VA, Higarashi IH. Rede social de apoio de enfermeiras-mães no cuidado com os filhos. Texto & contexto enferm. 2014[citado em 2017 out. 24];23(2):460-8. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072014000200460&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072014000200460&lng=pt)
- Elfering A, Gerhardt C, Grebner S, Müller U. Exploring Supervisor-Related Job Resources as Mediators between Supervisor Conflict and Job Attitudes in Hospital Employees. *Saf Health Work.* 2017[citado em 2017 out. 24];8:19-28. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2016.06.003>
- Shin SY, Lee SG. Effects of Hospital Workers' Friendship Networks on Job Stress. *PLoS ONE.* 2016[citado em 2018 fev. 18];11(2):1-15. Disponível em: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0149428>
- Ellinas EH, Fouad N, Byars-Winston A. Women and the decision to leave, linger, or lean In: Predictors of intent to leave and aspirations to leadership and advancement in academic medicine. *J Womens Health.* 2017 mar. [citado em 2018 fev. 18]; 27(3). Disponível em: <https://doi.org/10.1089/jwh.2017.6457>
- Ventura RCMO, Nassif ME. Poder e compartilhamento da informação: relações e implicações na arena política organizacional. *Em Questão.* 2016[citado em 2017 out. 24];22(2):9-35. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245222.9-35>
- Inomata DO, Araújo WCO, Varvakis G. Fluxos de informação na perspectiva organizacional. *Inf Inf.* 2015[citado em 2017 out. 24];20(3):203-28. Disponível em: [doi:10.5433/1981-8920.2015v20n3p203](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2015v20n3p203)
- Jesus CS, Pinto IS, Reis JLB, Fernandes J, Santos R, Soares ES. Atuação do enfermeiro do trabalho na redução de riscos biológicos no âmbito hospitalar. *Rev Aten Saúde.* 2017[citado em 2018 fev. 18];15(54):100-07. Disponível em: [http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista\\_ciencias\\_saude/article/view/4825/pdf](http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_ciencias_saude/article/view/4825/pdf)