

**Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade**

**PERCEPÇÕES DE SUPORTE SOCIAL E ORGANIZACIONAL NO TRABALHO:  
INVESTIGANDO A RELAÇÃO ENTRE OS CONSTRUTOS**

**PERCEPTIONS OF SOCIAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL IN WORK:  
INVESTIGATING THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSTRUCTIONS**

Maurício Simonetti, Eliete Dos Reis Lehnhart, Rafaela Dutra Tagliapietra e Mauri Leodir Löbler

**RESUMO**

Este estudo tem por objetivo verificar a relação entre suporte organizacional e suporte social no trabalho, diante do contexto de uma empresa do ramo de comércio de calçados. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva, de carácter quantitativo, por meio de um estudo de caso. A amostra da pesquisa foi composta por 136 colaboradores. Para a construção do instrumento, adotou-se a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), composta por 18 itens, para a análise do suporte social, e a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), em sua versão reduzida por 6 itens, para a análise do suporte organizacional. Assim, os resultados demonstraram que os colaboradores percebem que há suporte social no trabalho, principalmente no que tange aos suportes informacional e instrumental. Com relação ao suporte organizacional, os resultados sinalizam a percepção de que os respondentes estão satisfeitos com o suporte recebido da empresa. No que tange à relação entre as variáveis analisadas, percebeu-se uma maior correlação entre suporte social emocional e suporte organizacional. Tais resultados podem remeter que o reconhecimento no trabalho tem uma relação direta com o suporte organizacional oferecido pela empresa estudada.

**Palavras-chave:** Suporte organizacional, suporte social no trabalho, gestão de pessoas.

**ABSTRACT**

This study aims to verify the relationship between organizational support and social support at work, for the context of a company in the footwear trade. To do so, carry out a research of a descriptive nature, of a quantitative nature, through a case study. A sample of the research was composed by 136 collaborators. For the construction of the instrument, the Social Support at Work Perception Scale (EPSST) was used, composed of 18 items for analysis of social support, and Organizational Support Perception Scale (EPSO), in its version reduced by 6 Items, for analysis of organizational support. Thus, the results show that the employees perceive that there is social support in the work, mainly non-instrumental. Regarding organizational support, the results signal the perception that respondents are satisfied with the support received from the company. Regarding the relationship between analyzed variables, a greater correlation between emotional social support and organizational support was observed. These results may indicate that the recognition at work has a direct relationship with the organizational support offered by the company studied.

**Keywords:** Organizational support, social support at work, people management.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, têm-se percebido uma acentuada preocupação com o bem-estar no trabalho por parte das organizações que priorizam a gestão de pessoas. Essa preocupação pode ser justificada pelo fato dos relacionamentos que os indivíduos mantêm entre si e com a organização serem considerados como importantes na vida dos mesmos, uma vez que é durante o trabalho que surgem oportunidades de relacionamento com pessoas que podem auxiliá-las em seu crescimento e desenvolvimento profissional, bem como no seu bem-estar (MELEIRO; SIQUEIRA, 2005).

Neste contexto, de acordo com Padovam (2005), o suporte social tem se destacado dentre os fatores que têm contribuído para o bem estar dos indivíduos. Para Cobb (1976, p. 300), suporte social pode ser entendido como “(...) a informação que leva o indivíduo a crer que é cuidado, amado e estimado e que compete a uma rede social com obrigações mútuas” no local de trabalho.

Ampliando os aspectos, Seidl e Tróccoli (2006) destacam que o suporte social ameniza os eventos estressores do dia a dia, entusiasmando positivamente o bem-estar no trabalho, colaborando de forma significativa com o comportamento e a efetividade organizacional. Sob esta aparência, evidências empíricas têm indicado que o bem-estar no trabalho sustenta a eficácia da força de trabalho, envolvendo mais do que apenas um estado de saúde, cogitando também sua satisfação e motivação (SCHULTE; VAINIO, 2010).

Assim como o suporte social, o suporte organizacional diz respeito à melhoria na saúde, ao bem estar dos indivíduos e ao desempenho nas tarefas (PADOVAN, 2005), estando associado à percepção que o indivíduo tem do quanto a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar (EISENBERGER et al., 1986). Neste sentido, Tamayo, Pinheiro e Tróccoli (2000) e Tamayo e Tróccoli (2002), ao conceituar suporte organizacional, consideram tanto o suporte material que submerge – o espaço físico, os artificios, os meios, os equipamentos e os utensílios de trabalhos – como o suporte social – unido aos aspectos de bem-estar, promoção profissional, remuneração, prestígio e outros. Tamayo e Tróccoli (2002, p. 39) observam que o trabalhador mede o suporte organizacional provido para o trabalho e essa inteligência combina-se com “as crenças e as expectativas do indivíduo acerca do pagamento e do reconhecimento dado pela organização ao seu trabalho (...)”.

Adicionalmente, percebe-se que os estudos sobre a temática assinalam que o suporte social e organizacional são os principais fatores no apoio para o bem-estar no trabalho (PLAISIER et al., 2007). Ainda, podem ser entendidos como o apoio disponibilizado ao indivíduo no trabalho, sendo caracterizado como a crença do funcionário de que a organização lhe fornece suporte material, instrumental, emocional e organizacional (GOMIDE JUNIOR, GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2004; 2008).

Diante desse contexto e, considerando a importância do suporte organizacional e suporte social no trabalho nas organizações, este estudo tem por objetivo geral verificar a relação entre suporte organizacional e suporte social no trabalho, diante do contexto de uma empresa do ramo de comércio de calçados. Além disso, elencaram-se os seguintes objetivos específicos: i) Identificar a percepção dos colaboradores sobre o suporte organizacional e; ii) Identificar a percepção dos colaboradores sobre o suporte social no trabalho.

A escolha do tema justifica-se pelo grau de importância tanto prática quanto teórica, pois as temáticas suporte social no trabalho e suporte organizacional vem sendo estudadas em diversas organizações na atualidade, uma vez que, o suporte social e organizacional visam o bem-estar dos colaboradores em relação ao ambiente em que estão inseridos. Nesse sentido, o suporte no trabalho proporciona um ambiente mais agradável, por meio do aumento do apoio social da organização. Dessa forma, essas duas variáveis revelam o nível de satisfação dos colaboradores

em relação ao ambiente em que estão trabalhando, visando o bem-estar em toda a organização e manifestando os sentimentos dos colaboradores.

Este trabalho está estruturado na seguinte forma: a primeira seção se refere à introdução que aborda a temática e os objetivos deste estudo. Na seção seguinte apresenta-se o referencial teórico, ou seja, as conceituações de suporte social e suporte organizacional que balizaram a realização deste estudo. Na sequência são abordados os aspectos metodológicos que viabilizaram a operacionalização da pesquisa. Posteriormente, será apresentada a análise dos resultados do estudo. Por fim, na quinta seção, foram evidenciadas as considerações finais, ou seja, a conclusão que se obteve deste trabalho e por último as referências empregadas na elaboração deste trabalho.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

A apreciação de suporte social surgiu na literatura científica com mais popularidade nas décadas de 70 e 80, a partir de estudiosos como Cobb e Cohen, em um artigo publicado em 1975, que busca catalogar o abandono do hábito de fumar, o tipo de personalidade, o estresse no trabalho e o suporte social. Neste estudo, Cobb já prevê a riqueza e complexidade do tema. A definição de suporte social sugerida pelo autor tornou-se muito conhecida e serviu de referencial para vários estudos. O suporte social pode ser definido como as informações possuídas pelo indivíduo, as quais o fazem acreditar que é cuidado, querido, amado, estimado e tido como membro de uma rede com obrigações mútuas (COBB, 1976).

Observa-se, ainda na literatura, que o significado acerca do construto suporte social não é consensual, de tal maneira quanto às subdivisões empregadas por cada autor para definir as fontes ou categorias do referido construto. No entanto, Ribeiro (1999) esclarece que tende a haver um consenso geral de que o domínio de suporte social é multidimensional, de modo que aspectos desiguais do suporte social têm impacto diferente nos indivíduos e nos grupos. Logo, o conceito aparece ainda como um metaconstruto combinado de elementos conceituais nos achados de Matsukura et al. (2002).

Para Ferreira (2014), as expressões de empatia, carinho e confiança vindas de amigos, familiares ou colegas de trabalho referem-se a atitudes do suporte social. Esse tipo de suporte auxilia o indivíduo a recuperar a autoestima, envolvendo a comunicação verbal e não verbal de carinho, preocupação, auxiliando a reduzir a angústia e permitindo a expressão de sentimentos. Sendo assim, o suporte social possui como característica expressões de afeto, compreensão e estímulo à demonstração de sentimentos.

Helgeson e Cohen (1996) supõem que suporte social emocional significa estar presente, consolar, dar garantia e atenção em uma circunstância delicada pela qual uma pessoa esteja passando. O suporte social emocional pode ser assistencial na recuperação da autoconfiança da pessoa ou, até mesmo, diminuir sentimentos pessoais de inconformidade e avigorar sua dignidade. O suporte social emocional permite a diminuição do stress psicológico (RIBEIRO, 1998; SEEMAN, 2008), podendo também conduzir ao aprimoramento das relações interpessoais, dando propósito e significado aos conhecimentos da vida. Sinais de diminuição das precipitações de depressão e stress psicológico foram descobertos em pessoas que gozam de altos níveis de suporte social emocional (SEEMAN, 2008).

No contexto organizacional, o suporte social pode ser entendido como o grau com que os indivíduos apreendem que possuem relações sociais de caráter prático com os outros (WIESENFELD; RAGHURAM; GARUD, 2001). Para Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2008), refere-se à crença global, por parte dos colaboradores, de que a organização da qual fazem parte apresenta os três tipos de suporte social - emocional, instrumental e informacional -, os quais são imprescindíveis à concretização do trabalho.

Segundo Seeman (2008), suporte social emocional refere-se às coisas que as pessoas fazem que façam sentir amada e cuidada, que reforça nosso senso de autoestima (por exemplo, falando sobre um problema, proporcionando incentivo/*feedback* positivo). Assim, tal apoio frequentemente toma a forma de tipos não-tangíveis de assistência. Adicionalmente, de acordo com Ferreira (2014), o suporte social emocional no trabalho diz respeito às crenças dos colaboradores de que na organização existem pessoas em que se pode confiar, que se demonstram preocupadas umas com as outras, que se valorizam, que se gostam. Esse suporte que o trabalhador recebe dos colegas pode fazer com que ele supere as crises com maior tranquilidade e recupere abalos em sua autoestima. Além disso, há o fortalecimento de vínculos sociais e laços afetivos que também podem proporcionar aos indivíduos sensação de bem-estar (PADOVAN, 2005).

O suporte social instrumental, no entendimento de Cohen (2004), refere-se ao abastecimento de subsídio material (ajuda financeira ou auxílio nos serviços diários). Hogan, Linden e Najarian (2002) destacam que, por meio do sortimento de bens materiais, este tipo de suporte visa abater os anseios de perda de controle. Esta percepção associa-se à confiança do indivíduo de que a empresa abastece insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais necessários à concretização de suas tarefas (GOMIDE JUNIOR; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2008). De acordo com Padovan (2005), o suporte social instrumental diz respeito aos recursos materiais que uma pessoa necessita para superar uma dificuldade material. Neste sentido, conforme Seeman (2008), suporte social instrumental refere-se aos vários tipos de ajuda tangível de que outros podem fornecer (por exemplo, ajudar a cuidar dos filhos/arrumação de quartos, oferta de transporte ou dinheiro). Corroborando essa constatação, Ferreira (2014) afirma que o suporte social instrumental está relacionado ao fornecimento de auxílio material, como assistência financeira ou ajuda nas tarefas.

No que se refere ao suporte social informacional, Ferreira (2014) relaciona este tipo de suporte com o fornecimento de informações relevantes, destinadas a auxiliar o indivíduo a lidar com as dificuldades, materializando-se em forma de conselhos ou orientações para lidar com seus problemas pessoais. Esse tipo de suporte apresenta um papel fundamental, na medida em que por ele o indivíduo recebe informações sinceras, transparentes e confortáveis. Adicionalmente, tal suporte, de acordo com Cohen (2004), abrange o abastecimento de documentos relevantes, propostas a auxiliar o indivíduo a esforçar-se com as dificuldades, materializando-se em forma de consultas ou orientações para batalhar com as suas dificuldades pessoais. Em concordância com Rodriguez e Cohen (1998), este tipo de suporte, geralmente, traduz-se sob a forma de pareceres e direções, com o objetivo de auxiliar a resolução de problemas. Além disso, a percepção de suporte informacional, de acordo com Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2008), refere-se à crença, por parte do funcionário, que a organização possui uma rede de concessões comuns por meio da qual são conduzidas informações precisas e acreditáveis.

A partir do exposto, percebe-se que o suporte social configura-se como um enorme aspecto psicológico nos afazeres do trabalho, notadamente no que diz o conceito à rede de relacionamentos do indivíduo. O apoio social está intensamente ligado ao conceito de rede social, aos vínculos que o indivíduo mantém com família, amigos, colegas de trabalho (HOGAN, 2002). Além do suporte social, convém abordar o papel do suporte organizacional, tendo em vista que este também se encontra relacionado às melhoras da saúde física e espiritual dos indivíduos, no que tange a sua satisfação, ao seu comportamento na execução de tarefas e no seu empenho organizacional, bem como no seu desempenho no local de trabalho (PADOVAN, 2005). Dessa forma, a próxima seção tratará de aspectos relacionados ao suporte organizacional.

## 2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL

Segundo Motta (2006), as instituições acreditam que os trabalhadores ofereçam um papel apropriado ao alcançar suas funções. Deste modo, os trabalhadores adotam suas atribuições, esperando que a instituição garanta os dados apropriados para o aumento dos métodos de trabalho, de modo a facilitar o fluxo dos procedimentos e a consolidação dos resultados.

De acordo com Krum (2005), o clima de trabalho deve ser favorável para que o trabalhador estabeleça e reorganize os documentos e as informações, direcionando-as para a solução e canalização de uma situação-problema. Assim, o suporte fornecido ao trabalhador é um dos fatores que garantem a abrangência dos objetivos, bem como a superação dos índices de produtividade colocados.

No que se refere à definição do suporte organizacional, Eisenberger et al., (1986) o analisam como sendo confianças desenvolvidas pelo empregado sobre o quanto a organização o aprecia e atenta ao seu bem-estar. Sendo assim, a soma da confiança depositada no colaborador resulta na Percepção do Suporte Organizacional (PSO). Nesse sentido, segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004) e a partir da literatura sobre a temática, a percepção de suporte organizacional entusiasma resultados relevantes para organizações. Com base nos estudos da área, para os mesmos autores, fica evidente que esta percepção, quando em alto nível de acordo da organização com seus colaboradores, diminui o absenteísmo e finalidade de sair da empresa, aumenta o desempenho, a satisfação no trabalho, o abarcamento com o trabalho, o empenho afetivo com a organização, o empenho afetivo com a equipe de trabalho e as ofertas de desempenhos de cidadania organizacional.

Segundo Eisenberger et al. (1986), suporte organizacional faz referência às percepções do trabalhador acerca da condição do tratamento que ganha da organização em recompensa ao esforço que gasta no trabalho. Essas percepções baseiam-se na frequência, na magnitude e na sinceridade das manifestações organizacionais de aceitação, elogio, recompensa material e social ao empenho dos seus recursos humanos. Uma percepção adequada de suporte organizacional, segundo essa aparência, fortaleceria a perspectiva esforço-resultado e o envolvimento afetivo do empregado com a organização, procedendo em maior esforço do empregado para alcançar os objetivos organizacionais. Corroborando essa constatação, para Oliveira-Castro, Borges-Andrade e Pilati (1999), suporte organizacional refere-se às percepções do trabalhador acerca da característica do tratamento que recebe da organização em recompensa ao esforço que despende no trabalho.

Ainda, no entender de Ferreira e Mendes (2003), o suporte organizacional diz respeito a todos os tipos de bases sócio-técnicas, imprescindíveis para a concretização do trabalho, de combinação com a antevisão constituída pela empresa. Dessa forma, entende-se suporte organizacional como sendo o que o trabalhador necessita receber para acionar as agilidades funcionais em submissão ao padrão de atributo almejado. De acordo com os mesmos autores explanam que o suporte organizacional é indispensável para a obtenção do resultado instituído. Sob a mesma visão, para Oliveira-Castro, Borges-Andrade e Pilati (1999), o trabalhador somente aumentaria percepções favoráveis acerca do suporte organizacional, quando ponderasse sinceras, bem intencionadas e não manipulativo os atos organizacionais de recompensa pelo esforço que despende no trabalho.

Borges e Yamamoto (2004) demonstram que, no entendimento das relações de trabalho em que o trabalhador se desponta e aplica seu potencial, é importante que a administração consiga lidar com as dessemelhanças das percepções individuais. Além disso, a organização deve ter canais de conversa com os grupos de trabalho, fortalecer a certeza dos trabalhadores mediante atitudes tomadas e assegurar os instrumentos e os objetos de trabalho que permitam o aumento das agilidades funcionais, colocando assim, um feitiço de trabalho com analogias de poder mais humanizadas.

Além disso, Motta (2006) ressalta que quando a empresa não proporciona todas as informações necessárias para o desempenho da função, o trabalhador se encontra com carência

de meios e de instrumentos de trabalho, contidos os recursos técnicos, ambientais, materiais, físicos, psicológicos, ecológicos e outros. A indisponibilidade do suporte organizacional impede o trabalhador de agir sobre seu objeto de trabalho, interrompe a absorção normal das atividades atrapalhando o funcionamento dos procedimentos interiores na instituição. Além disso, impede que o trabalhador utilize sua qualificada força de trabalho, o que pode desencadear frustração, desordem, empate e desmotivação com intenção à instalação do clima desfavorável.

Por fim, destaca-se que a deficiência do suporte organizacional causa excitações negativas que intervêm e atuam como força taxativa no ambiente e, conseqüentemente, transformam o clima. Assim, a instituição deve afirmar um sistema de apoio logístico, emocional e técnico apropriado, que supra o processo para o funcionamento aceitável no trabalho. Por outra direção, esse fator, basicamente, não atua como estímulo para o acréscimo da produção, já que a aparência dele, por si só, não leva o trabalhador a alcançar suas ações com maior eficiência e empenho. Contudo, quando distante, se manifesta como fator de restrição à produtividade e apontador de clima negativo (FERREIRA e MENDES, 2003).

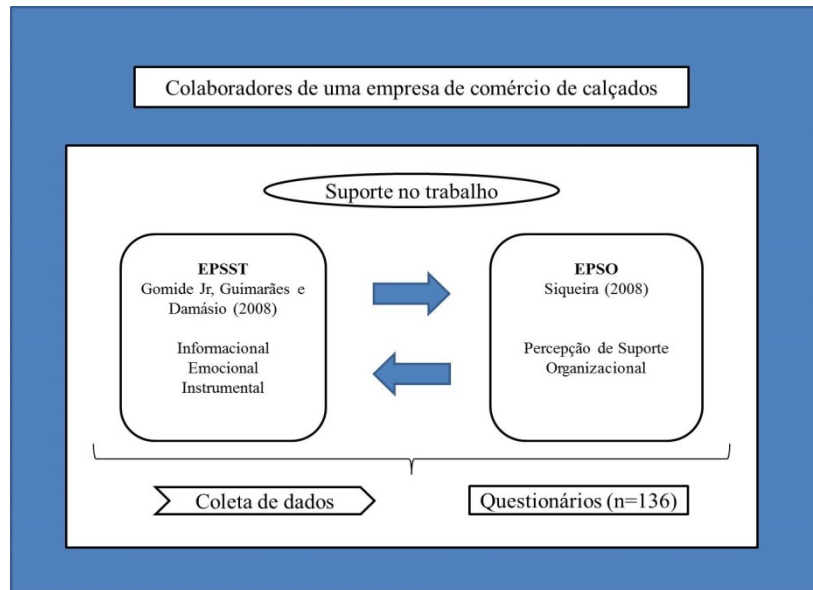
### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Visando responder os objetivos propostos neste estudo, realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva, de carácter quantitativo, por meio de um estudo de caso. Conforme Hair et al. (2005), os planos de pesquisa descritiva, em geral, são estruturados e especificamente criados para medir as características descritivas em uma questão de pesquisa. Ainda na visão do autor, a pesquisa descritiva consegue expor o que precisa ser mesurado, fornecendo informações teóricas sobre o tema proposto.

Conforme Vergara (2006), o carácter quantitativo da pesquisa busca quantificar os dados, bem como generalizar os resultados da amostra para a população alvo. Dessa forma, optou-se por fazer uso de questionário para a coleta dos dados. Segundo Yin (2010, p. 39), o estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre fenômeno e o contexto não são claramente definidos”. Assim, um estudo de caso único tem por objetivo corroborar uma teoria já existente contribuindo para a base de conhecimento e também para a construção da teoria.

Para a construção do instrumento, utilizou-se a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), proposta por Gomide Jr., Guimarães e Damásio (2004). Tal escala é composta por 18 itens (Apêndice A) agrupados em três dimensões - percepção de suporte social emocional, suporte social instrumental e suporte social informacional no trabalho -, avaliados por meio de uma escala do tipo *Likert* de quatro pontos, variando de discordo totalmente a concordo totalmente. E para a análise do suporte organizacional, empregou-se a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), desenvolvida por Eisenberger et al. (1986), adaptada e validada no contexto brasileiro por Siqueira (1995). A ESPO, composta em sua versão reduzida por 6 itens (Apêndice A), caracteriza-se por uma escala linear, de sete pontos, variando de discordo totalmente a concordo totalmente. O desenho da pesquisa pode ser visualizado abaixo na Figura 1.

Figura 1 – Desenho da pesquisa



Fonte: autores.

Destaca-se que, na coleta de dados foram distribuídos 200 questionários divididos em 13 setores diferentes na empresa de comércio de calçados, onde se realizou a pesquisa, no segundo semestre de 2015. Após o retorno dos questionários, a amostra da pesquisa foi composta por 136 colaboradores.

Por fim, para operacionalizar a tabulação dos dados dos questionários, utilizou-se o *software* Microsoft Excel 2010 e, a análise dos dados foi realizada com o apoio do *software* *Statistical Package for the Social Sciences* 22 (SPSS), a fim de realizar os testes referentes à estatística descritiva, análise fatorial exploratória e correlação de Pearson.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 PERFIL DA AMOSTRA

Em relação ao perfil dos respondentes, observa-se que o tempo de empresa varia de 1 mês (3,80%) a 45 anos (0,80%), sendo o tempo médio de 5,59 anos em que as pessoas trabalham na empresa. No que tange à faixa etária dos pesquisados, verificou-se que varia entre os 15 anos (0,70%) e 60 anos (0,70%) e apresenta uma média de idade de 29,17 anos. Além disso, outros aspectos referentes ao perfil dos respondentes podem ser observados por meio dos dados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes

(continua)

Variáveis	Entrevistados	Frequência	Porcentagem Válida (%)
<b>Gênero</b>	Masculino	37	27,40
	Feminino	98	72,60
<b>Escolaridade</b>	Ensino Fundamental Incompleto	1	0,70
	Ensino Fundamental Completo	3	2,20
	Ensino Médio Incompleto	13	9,60
	Ensino Médio Completo	62	45,90

(conclusão)

Variáveis	Entrevistados	Frequência	Porcentagem Válida (%)
<b>Escolaridade</b>	Curso Técnico	12	8,90
	Ensino Superior Incompleto	28	20,70
	Ensino Superior Completo	12	8,90
	Pós-Graduação	4	3,00
<b>Est.Civil</b>	Casado	38	28,40
	Solteiro	78	58,20
	Separado/Divorciado	5	3,70
	União Estável	13	9,70
<b>Loja</b>	Infante	13	9,60
	Esportes	9	6,60
	Boutique	7	5,10
	Masculina	9	6,60
	Feminina	11	8,10
	Monet	8	5,90
	Pro	8	5,90
	Ponta de Estoque	4	2,90
	Stadium	14	10,30
	Flex	8	5,90
	Santa Cruz	8	5,90
	Administrativo	28	20,60
	Crediário	9	6,60
	<b>Setor</b>	Vendas	36
Loja		11	8,50
Caixa		18	14,00
Setor Sapataria (Vendas)		5	3,90
Administrativo		10	7,80
Escritório		5	3,90
Cartão		7	5,40
<b>Cargo</b>	Vendedor (a)	54	40,60
	Empacotador	7	5,30
	Operador de Caixa	20	15,00
	Gerente	6	4,50
	Auxiliar de Gerente	4	3,00
	Atendente de Crediário	6	4,50
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa.

Segundo os dados apresentados na Tabela 1, nota-se que há uma diferença significativa para gênero, sendo 72,6% dos respondentes são do gênero feminino e apenas 27,4% do masculino, o que significa que as mulheres atuam em maior quantidade na empresa. Com relação à escolaridade, conforme os dados apresentados na Tabela 1, verifica-se que a grande maioria dos colaboradores da empresa pesquisada possuem Ensino Médio completo (45,90%),



seguido pelo Ensino Superior Incompleto (20,7%). Por outro lado, percebe-se que somente uma minoria de colaboradores possui o Ensino Fundamental Incompleto (0,7%), demonstrando que grande parcela dos colaboradores tem um nível de escolaridade compatível com as suas atividades desenvolvidas na empresa, visto que a maioria deles atua no setor de vendas. Além disso, no que diz respeito ao estado civil dos respondentes, nota-se uma predominância de colaboradores solteiros (58,2%), seguido pelo número de casados (28,4%).

Com relação às lojas em que os respondentes atuam, percebe-se que 20,6% estão no administrativo geral da empresa, sendo o setor que contempla o maior número de colaboradores, seguido pela loja Stadium (10,3%), muito próximo da loja Infante (9,6%). Quanto ao setor da empresa em que os respondentes atuam, percebe-se que 27,9% atuam no setor das vendas, seguido pelo setor onde se concentra os caixas (14%), acompanhado também pelo setor loja (8,5%). Assim, percebe-se que existe maior demanda de colaboradores nesses três setores em função da necessidade de atendimento diretamente ao cliente. Por fim, destaca-se que os cargos ocupados pelos colaboradores da empresa pesquisada demonstram que a grande maioria se concentra no atendimento ao cliente ocupando o cargo de vendedor (a) (40,6%), seguido pelo cargo de operador de caixa (15%) que, conforme a Tabela 1, demanda um grande número de colaboradores no setor de vendas.

#### 4.2 SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

O estudo da percepção dos colaboradores com relação ao suporte social no trabalho baseou-se na EPSST, proposta por Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004). Destaca-se que os dados das três dimensões do suporte social - emocional, instrumental e informacional - foram verificados por meio da análise fatorial exploratória, rotação *Varimax* com normalização *Kaiser*. Inicialmente, foram realizados os testes de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, com o objetivo de verificar a adequação dos dados bem como a qualidade das correlações existentes entre as variáveis, para a realização da análise fatorial (PESTANA; GAGEIRO, 2003). Dessa forma, os resultados obtidos tanto para o KMO (0,799), quanto para o teste de Bartlett (significativo a  $p < 0,001$ ), indicaram a fatorabilidade dos dados. Após a verificação da adequação da análise fatorial, partiu-se para a identificação das comunalidades, as quais medem a variância explicada pelo fator, devendo ser superior a 0,5 (HAIR et al., 2009). Ressalta-se que, tal análise levou a exclusão de duas variáveis, relativas à percepção de suporte instrumental no trabalho.

Posteriormente, optou-se por manter a análise a partir das três dimensões encontradas nos estudos de Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004), o que levou a exclusão de mais duas variáveis. Dessa forma, a análise fatorial final foi composta por 14 variáveis, estando todas com comunalidades adequadas. Para fins de análise, foram calculadas as médias e os desvios-padrão, conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1 - Suporte social no trabalho (carga, média e desvio)

Fator 1 - Suporte Social Informacional ( $\alpha = 0,843$ )	Fator Orig.	Carga	Média	Desvio
7. Pode-se confiar nos superiores.	Emocional	0,545	3,323	0,697
8. As informações circulam claramente entre os setores da cooperativa.	Informacional	0,740	3,132	0,707
9. As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.	Informacional	0,792	3,286	0,739
16. As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.	Informacional	0,691	3,183	0,598
17. Os superiores compartilham as informações importantes com os empregados.	Informacional	0,794	3,316	0,640

18. As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.	Informacional	0,669	3,272	0,626
<b>Total do Fator</b>			<b>3,252</b>	<b>0,501</b>
<b>Fator 2 - Suporte Social Emocional (<math>\alpha = 0,777</math>)</b>	<b>Fator Orig.</b>	<b>Carga</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
1. As pessoas gostam umas das outras.	Emocional	0,749	2,992	0,626
2. As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.	Emocional	0,656	2,676	0,815
3. As pessoas são amigas umas das outras.	Emocional	0,732	2,955	0,642
6. Pode-se confiar nas pessoas	Emocional	0,701	2,727	0,802
15. As pessoas se preocupam umas com as outras.	Emocional	0,697	2,875	0,754
<b>Total do Fator</b>			<b>2,845</b>	<b>0,532</b>
<b>Fator 3 - Suporte Social Instrumental (<math>\alpha = 0,633</math>)</b>	<b>Fator Orig.</b>	<b>Carga</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio</b>
10. Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.	Instrumental	0,721	3,463	0,778
11. Há ajuda financeira para que os empregados se especializem.	Instrumental	0,753	2,676	1,024
13. Os empregados têm os equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas.	Informacional	0,760	3,147	0,765
<b>Total do Fator</b>			<b>3,095</b>	<b>0,656</b>

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa.

Em relação à confiabilidade dos dados, todos os fatores obtidos, apresentaram coeficiente *Alpha de Cronbach* superior a 0,6, confirmando, assim, a confiabilidade interna do instrumento de coleta de dados (MALHOTRA, 2006). Além disso, por meio da análise fatorial da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho, observou-se que algumas questões sofreram alterações com relação aos fatores constantes na escala original de Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2004), conforme pode ser observado no Quadro 1.

Por meio da análise dos dados expostos no Quadro 1, observa-se que a maior média obtida (3,252) foi para o fator 1, *Suporte Social Informacional no Trabalho*. Tal fator está associado às crenças dos colaboradores de que a organização possui uma rede de comunicação comum que veicula as informações precisas e confiáveis. Esse tipo de suporte inclui receber de outras pessoas, inclusive de superiores, noções indispensáveis para que o indivíduo possa guiar suas ações ao dar solução a um problema ou tomar uma decisão (SIQUEIRA, 2008). Em relação a este fator, cabe acrescentar que a questão que obteve a maior média (3,323) foi a questão (7) “*Pode-se confiar nos superiores*”. Tais resultados indicam que o empregado percebe o suporte social enunciado pelo fator e que há certa relação de confiança entre colaboradores de diferentes níveis hierárquicos.

Por outro lado, o fator que obteve a menor média (2,845) foi o fator 2, *Suporte Social Emocional no Trabalho*. A percepção de suporte emocional no trabalho, para Gomide Junior, Guimarães e Damásio (2008), diz respeito às crenças dos colaboradores de que, na organização para qual trabalham, existem pessoas em quem se pode acreditar, que estão atentadas umas com as outras, que se apreciam e se adoram. Relativo a esse fator, a menor média (2,676) apresentada foi para a questão (2) “*As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais*”. Esses resultados sinalizam para o fato de que, na percepção dos pesquisados, há uma tendência à dúvida do respondente quanto à presença do suporte social enunciado pelo fator, o que pode estar associado ao fato de as pessoas não se sentirem a vontade para compartilhar problemas pessoais com colegas de trabalho.

No que se refere à análise do desvio padrão, o maior valor obtido (0,656) foi atribuído ao fator *Suporte Social Instrumental no Trabalho*, sinalizando que neste fator houve uma maior divergência entre as respostas dos pesquisados. Por outro lado, *Suporte Social Informacional no Trabalho*, foi o fator que apresentou maior coerência entre a avaliação dos pesquisados, pois obteve menor valor de desvio-padrão (0,501) (HAIR *et al.*, 2009).

Por fim, destaca-se que de maneira geral, os resultados da pesquisa sinalizam que os colaboradores percebem que há suporte social informacional e instrumental no ambiente de trabalho e que há dúvidas com relação ao suporte social emocional.

#### 4.3 SUPORTE ORGANIZACIONAL

O estudo da percepção dos colaboradores com relação ao suporte organizacional baseou-se na EPSO, de Siqueira (1995), em sua forma reduzida, ou seja, utilizando as seis variáveis da escala. Primeiramente, procedeu-se a análise fatorial exploratória, sendo avaliados os testes de KMO (0,851) e o teste de Barlett (significativo a  $p < 0,001$ ), que ambos indicaram a fatorabilidade dos dados. Posteriormente, ao analisar a comunalidade das variáveis, observou-se que a questão “*Esta empresa preocupa-se mais com seus lucros do que comigo*”, obteve valor inferior a 0,5 (0,094), sendo necessária a sua exclusão.

Na sequência, obteve-se a unifatorabilidade dos dados com variância total explicada de 55,76%. Em relação à confiabilidade, o fator obtido demonstrou ser consistente, uma vez que o *Alfa de Cronbach* foi igual a 0,685. Dessa forma, verificou-se que os resultados são semelhantes à literatura a cerca da temática pelo fato do suporte organizacional ser unidimensional. O Quadro 2 apresenta as médias e desvios padrão das variáveis.

Quadro 2 - Suporte organizacional (carga, média e desvio)

Percepção de Suporte Organizacional ( $\alpha = 0,685$ )	Carga	Média	Desvio
É possível obter ajuda desta empresa quando tenho um problema.	0,851	5,750	1,280
Esta empresa realmente preocupa-se com meu bem-estar.	0,834	5,500	1,327
Esta empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho.	0,716	4,602	1,526
Esta empresa está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.	0,836	5,433	1,337
Esta empresa preocupa-se com minha satisfação no trabalho.	0,788	5,279	1,459
<b>Total</b>		<b>5,312</b>	<b>1,385</b>

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa.

De forma geral podemos observar, conforme o Quadro 2, que os respondentes pesquisados percebem um alto nível de suporte organizacional, fato este, confirmado pela média obtida para o fator (5,312). Tal resultado remete à empresa que seus colaboradores valorizam as contribuições e as ações de cuidado e bem-estar propiciados pela organização.

Com relação à avaliação das variáveis, a maior média obtida (5,75) foi atribuída à variável “*É possível obter ajuda desta empresa quando tenho um problema*”. Os Resultados sinalizam para o fato de que os respondentes estão satisfeitos com o suporte em que a organização fornece. Em contrapartida, a questão de menor média (4,602) foi a “*Esta empresa estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho*”. Este resultado salienta que, os respondentes percebem que existe uma carência para um melhor aproveitamento de suas habilidades no ambiente de trabalho.

Cabe salientar que, segundo Siqueira (1995), a interpretação dos resultados obtidos pela aplicação da EPSO deverá considerar que, quanto maior for o valor do escore médio, mais o respondente percebe suporte organizacional. Os escores com valores entre 5 e 7 podem indicar que os trabalhadores percebem, de forma consistente, que a empresa está realmente preocupada em promover o seu bem-estar. Neste sentido, constata-se, a partir da análise dos resultados, que há forte percepção de suporte organizacional por parte dos respondentes no caso estudado.

#### 4.4 RELAÇÕES ENTRE SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO E SUPORTE ORGANIZACIONAL

A fim de verificar a relação existe entre as percepções de suporte social no trabalho e suporte organizacional, para a amostra investigada, procedeu-se a análise de correlação entre os construtos por meio do cálculo do coeficiente de correlação de Pearson.

Quadro 3 - Matriz de correlação

	Informacional	Emocional	Instrumental	Suporte Organizacional
Informacional	1	,499**	,242**	,438**
Emocional		1	,170*	,503**
Instrumental			1	,263**
Suporte Organizacional				1

\*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

\*\* . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa.

No que tange às relações estabelecidas entre os tipos de suporte social no trabalho, constata-se que todos os valores de coeficiente de correlação são positivos, indicando que as variáveis possuem o mesmo sentido de associação e, em relação às intensidades, na maior parte são consideradas moderadas, apenas a associação entre suporte social emocional e instrumental pode ser considerada baixa (PESTANA; GAGEIRO, 2003).

Quanto à intensidade das correlações entre os fatores, tem-se que, i) para valores menores que 0,2, a correlação é determinada como muito baixa; ii) valores entre 0,2 e 0,39, a correlação entre os fatores é baixa; iii) valores compreendidos entre 0,4 e 0,69, a correlação entre os fatores é moderada; iv) entre 0,7 e 0,89, as agregações são analisadas altas e valores entre 0,9 e 1 indicam agregações muito altas (PESTANA; GAGEIRO, 2003).

A maior correlação obtida (0,503) deu-se entre a percepção de suporte social emocional no trabalho e suporte organizacional, em nível de significância de 0,01, fator este que é considerado moderado. Este resultado remete à compreensão de que o suporte organizacional tem uma influência direta e positiva na percepção de suporte social no trabalho e vice-versa, pois quanto maior for a percepção dos colaboradores de que possuem relações positivas com seus colegas de trabalho, maior será o seu reconhecimento (GOMIDE JUNIOR; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2008).

A segunda maior correlação obtida (0,499) foi entre suporte social informacional no trabalho e suporte social emocional no trabalho, em nível de significância de 0,01. Entretanto os resultados indicam que os pesquisados estão associando a percepção de que a empresa possui um sistema de comunicação confiável à percepção de apoio emocional recebido dos colegas de trabalho, na crença de que existem pessoas com as quais possa compartilhar seus problemas (PADOVAN, 2005; GOMIDE JUNIOR; GUIMARÃES; DAMÁSIO, 2008).

Por fim, analisou-se a menor correlação obtida (0,170), que se deu entre a percepção de suporte social emocional no trabalho e suporte instrumental, em nível de significância de 0,05, analisado como um fator muito baixo. Este resultado se explica pelo caso que estes dois suportes podem apresentar dimensões com conceitos opostos, sendo um de carácter afetivo e outro de carácter prático (SIQUEIRA, 1995). Conforme Siqueira (2008), o suporte instrumental, faz referência a sua dimensão prática em relação ao suporte social, relacionado à percepção de tranquilidade e segurança e podendo suprir suas necessidades práticas. O suporte emocional

revela um caráter afetivo, caracterizado pelo apoio para reagir e superar possíveis transtornos afetivos, para dividir e compartilhar alegrias, realizações e conquistas e pessoais.

## 5 CONCLUSÃO

Atualmente o suporte organizacional e suporte social no trabalho são de extrema importância para as empresas. O suporte organizacional preocupa-se mais em proporcionar melhores condições de trabalho aos seus colaboradores, buscando soluções para oferecer um melhor ambiente para desempenhar suas tarefas (PADOVAN, 2015). Já o suporte social é o processo pelo qual os indivíduos gerenciam seus recursos psicológicos e materiais disponíveis das suas redes sociais, a fim de aumentar suas respostas que ocasionam o stress (RODRIGUEZ; COHEN, 1998). Neste sentido, este estudo teve como objetivo verificar a relação entre suporte organizacional e suporte social no trabalho, diante do contexto de uma empresa do ramo de comércio de calçados.

Em relação ao suporte social no trabalho, observou-se que os resultados sinalizaram a percepção de suporte social informacional, com a maior média obtida para a questão “*Pode-se confiar nos superiores*”. Tais resultados demonstram que os respondentes da empresa estudada confiam nos seus superiores e podem contar com eles quando precisam de suporte na empresa. Ao considerar-se o suporte organizacional, os resultados sinalizam a percepção de que os respondentes estão satisfeitos com a empresa, comprovando que é possível obter ajuda na empresa quando os colaboradores possuem um problema e a organização está fornecendo um ambiente apropriado para desenvolver suas atividades com maior agilidade.

Convém ainda ressaltar a relação entre suporte social no trabalho e suporte organizacional. Nesse aspecto os resultados demonstraram que a correlação maior deu-se entre suporte social emocional e suporte organizacional. Tais resultados podem remeter que o reconhecimento no trabalho tem uma relação direta com o suporte organizacional oferecido pela empresa estudada. Por fim, destaca-se que, de um modo geral, os objetivos da pesquisa foram atingidos de forma que o tema abordado avaliou o suporte social e organizacional no trabalho na empresa estudada trazendo resultados satisfatórios para a empresa, pois comprovou que a mesma está estabelecendo boas relações com seus colaboradores. Por outro lado, há que se mencionar as limitações do estudo, ou seja, a não generalização dos dados, por se tratar de um estudo de caso e o número de respondentes que não abrangeu todos os colaboradores da empresa. Assim, para pesquisas futuras, sugere-se a investigação desta temática em outras organizações, a fim de confrontar os resultados aqui encontrados, podendo inclusive estar aliada a diferenças de médias em relação a características da amostra.

## REFERÊNCIAS

BORGES, L.; YAMAMOTO, O. O mundo do trabalho. **In:** ZANELLI J.C.; BORGES-ANDRADE J. E.; BASTOS A. V. B. (orgs). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (pp. 24-62). Porto Alegre: Artmed. 2004.

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

COBB, S.; CAPLAN, R. D., FRENCH JR., J. R. P. Relationship of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. **Journal of Applied psychology**, n. 60 (2), p. 211-219. 1975.

COHEN, S. Social relationships and health. **American Psychologist**, v. 59, p. 676-684, 2004.

EISENBERGER, R. et al. Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v.71, n. 3, p. 500-507, 1986.

FERREIRA, M.; MENDES, A. **Trabalho e riscos de adoecimento**. Brasília: Ler, Pensar, Agir, 2003.

FERREIRA, M. V.; TONIN, S.; ALMEIDA, T. C. Suporte no trabalho: a percepção de docentes do ensino técnico. Regae: **Rev. Gest. Aval. Educ.**, v.3, n.5, p. 33-49, 2014.

GRAÇA, H. **Clima organizacional: uma abordagem vivencial**. Brasília: Funadesp, 1999.

GOMIDE JR, S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. **In: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE PESQUISA EM BEM-ESTAR E SUPORTE SOCIAL E TRABALHO**, 2, Uberlândia. **Anais...** Uberlândia: UFU, 2004.

GOMIDE JR, S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Construção e Validação da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho - EPSST. **In: SIQUEIRA, M. M. M. (Ed.). Medidas de Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, p.286-292. 2008.

HAIR, J. JR. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HELGESON, V.; COHEN, S. Social Support and adjustment to cancer. **Health Psychology**, v.15, n.2, p.135-148, 1996.

HOGAN, B.; LINDEN, W.; NAJARIAN, B. Social support interventions Do they work? **Clinical Psychology Review**, v. 22, n. 3, p. 381-440, 2002.

KRUM, D. **Psicologia do trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATSUKURA, T. S.; MARTURANO, E. M.; OISHI, J. O questionário de suporte social (SSQ): estudos da adaptação para o português. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, vol.10, n. 5, p. 675-681, out. 2002.

MELEIRO, A. R.; SIQUEIRA, M. Os Impactos do Suporte do Supervisor e de Estilos de Liderança sobre Bem-estar no Trabalho. **In: XXIX ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, 29, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: Anpad. 2005.

MOTTA, K. A. M. B. **A mediação do suporte na relação entre o estilo gerencial e o clima organizacional**, 2006. Dissertação (Mestrado de Psicologia) – Universidade Católica de Goiás. Goiânia.

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

PLAISIER, I. et al. (2007). The contribution of working conditions and social support to the onset of depressive and anxiety disorders among male and female employees. **Social Science & Medicine**, 64, 401-470.

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

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais**: a complementaridade do SPSS. 3. Lisboa: Sílabo, 2003.

RIBEIRO, J.L.P. Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS). **Revista Análise Psicológica**, v. 3; (XVII), p. 547-558, 1999.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Psicologia e Saúde**. Lisboa: ISPA, 1998.

RODRIGUEZ, M.; COHEN, S. **Social support**. Encyclopedia of Mental Health, v. 3, p. 535-544, 1998.

SCHULTE, P.; VAINIO, H. Well-being at work – overview and perspective. **Scandinavian Journal of Work, Environment and Health**, 36(5), 422-429. 2010.

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

SEEMAN, T.E. **Support & Social Conflict: Section One - Social Support**, 2008. Disponível em: <<http://www.macses.ucsf.edu/research/psychosocial/socsupp.php>>. Acesso em: 01 nov. 2015.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE J. S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. **In**: ZANELLI, J. C. et al. (Ed.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p.300-328. 2004.

SIQUEIRA, M. M. M. Construção e validação da escala de percepção de suporte social. **Psicologia em estudo**, v. 13, n. 2, p.381-388, 2008.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: a análise de um modelo pós-cognitivo. Brasília, 1995. 239 f. Tese (doutorado em Psicologia). Universidade de Brasília, 1995.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relação com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, 7 (1), 37-46. 2002.

TAMAYO, M. R. et al. Construção e validação da Escala de Suporte Organizacional. **In**: Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (orgs.), **Resumos 52ª Reunião Anual da SBPC**, (CD-ROM). Brasília: SBPC. 2000.

WIESENFELD, B.; RAGHURAM, S.; GARUD, R. Organizational identification among virtual workers: The role of need for affiliation and perceived work-based social support. **Journal of Management**, v. 27, n. 2, p. 213, 2001.

VERGANA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

YIN R. K. **Estudo de caso: planejamentos e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.