



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

**SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO
FEDERAL EM SANTA MARIA/RS**

**SOCIAL SUPPORT AT WORK: A CASE STUDY IN A FEDERAL PUBLIC HOSPITAL IN SANTA
MARIA/RS**

**APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO: UN ESTUDIO DE CASO EN UN HOSPITAL PÚBLICO
FEDERAL EN SANTA MARÍA/RS**

Vinicius Nascimento Rocha¹, Luciana Flores Battistella², Fernanda Kieling Pedrazzi³

e371611

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i7.1611>

PUBLICADO: 07/2022

RESUMO

Este trabalho analisa as percepções de suporte social no trabalho dos integrantes de um hospital público federal no município de Santa Maria/RS. Tal abordagem se justifica pela necessidade de mensurar dentro do ambiente laboral, no caso específico – um hospital público – como seus integrantes enxergam o suporte social no trabalho dado pela instituição aos seus integrantes. O objetivo deste trabalho é explicitar o suporte social no trabalho percebido pelos integrantes de um hospital público federal. Este propósito será alcançado mediante uma pesquisa *survey* descritiva, de natureza quantitativa, onde para a coleta de dados utilizou-se a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) aplicado em 100 integrantes do nosocômio. Realizou-se uma análise dos dados por intermédio dos testes estatísticos, como Teste t e Análise de Variância (ANOVA), na qual foram feitas relações entre as variáveis da EPSST com o gênero, a renda mensal familiar e o grau de instrução; obtendo-se percepções no grupo pesquisado.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho. Suporte social. Hospital.

ABSTRACT

This paper analyzes the perceptions of social support in the work of the members of a federal public hospital in Santa Maria / RS. Such an approach is justified by the need to measure within the workplace, in this specific case - a public hospital - how its members see the social support at work given by the institution to its members. The objective of this paper is to explain the social support in the work perceived by the members of a federal public hospital. This purpose will be achieved through a descriptive survey, of quantitative nature, where for data collection we used the Social Support Perception Scale (EPSST) applied to 100 (one hundred) members of the nosocomy. Data analysis was performed using statistical tests such as t-test and analysis of variance (ANOVA), in which relationships were made between EPSST variables with gender, monthly family income, and education level, obtaining interesting insights in the researched group.

KEYWORDS: Work. Social support. Hospital.

RESUMEN

Este trabajo analiza las percepciones de apoyo social en el trabajo de los miembros de un hospital público federal en la ciudad de Santa María / RS. Este enfoque se justifica por la necesidad de medir dentro del entorno laboral, en el caso específico – un hospital público – como sus miembros ven el

¹ Tenente-Coronel do Exército Brasileiro. Mestre em Gestão de Organizações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

² Doutora em Engenharia de Produção Professora Associada do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM.

³ Doutora em Letras pela UFSM. Professora Adjunta do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

apoyo social en el trabajo dado por la institución a sus miembros. El objetivo de este trabajo es explicar el apoyo social en el trabajo percibido por los miembros de un hospital público federal. Este propósito se logrará a través de una encuesta descriptiva de carácter cuantitativo, donde para la recolección de datos se utilizó la Escala de Percepción de Apoyo Social en el Trabajo (EPSST) aplicada a 100 miembros del nosocomium. Los datos fueron analizados mediante pruebas estadísticas, como T Test y Variance Analysis (ANOVA), en las que se establecieron relaciones entre las variables epsst con el género, el ingreso familiar mensual y el nivel educativo; percepciones en el grupo encuestado.

PALABRAS CLAVE: Trabajo. Apoyo social. Hospital.

INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho vem sofrendo inúmeras transformações. O ambiente competitivo, no qual as empresas primam pela busca da lucratividade com menor gasto possível, reflete direto no ator principal deste contexto – o trabalhador – que pressionado a superar constantemente as suas metas, acaba trazendo para si malefícios para a sua saúde física e mental.

Desta forma, o aparato tecnológico da atualidade fez com que houvesse uma diminuição considerável na quantidade de trabalho físico pesado, entretanto, observa-se um aumento nos fatores mentais e emocionais dos trabalhadores em virtude de estressores como: falta de tempo, falta de espaço, incertezas em geral etc.¹

A Organização Mundial de Saúde (OMS), em atenção à problemática crescente, resolveu promover o Dia Mundial da Saúde Mental, na qual busca incentivar os gestores e as corporações como um todo, a promover estratégias que proporcionem o bem-estar físico e psicológico dos empregados no ambiente laboral.² A iniciativa da OMS derivou das propostas elencadas no Fórum Econômico Mundial, que em 2016, apresentou um guia que sugere algumas abordagens a serem adotadas por empresas a fim de resguardar a saúde mental dos seus trabalhadores.³

Percebe-se a existência de uma tendência global de atenção de diversos autores e organizações em relação à saúde do trabalhador. É notório que esse desequilíbrio entre o empregado e seu ambiente afeta diretamente o bem-estar, a saúde física, mental e psicológica do indivíduo, resultando no seu adoecimento, levando a um afastamento precoce das suas atividades laborais.

Portanto, os diversos auxílios recebidos de uma pessoa por instituições públicas ou particulares, e até mesmo de outras pessoas, é considerado, no ambiente acadêmico, como suporte social.⁴ Assim, o suporte social é percebido pelo indivíduo quando ele acredita que é cuidado e estimado pelos seus pares, ao mesmo tempo que interaja e pertença a um círculo social.⁵ Percebe-se então que a valoração do apoio recebido em uma rede social por um indivíduo, se ramifica em três dimensões: suporte emocional, suporte instrumental e suporte informacional.⁴

Em um ambiente hospitalar, a temática do suporte social se reveste de uma importância singular. Os diversos fatores estressores aos quais os profissionais de saúde estão submetidos, fatores estes, muitas das vezes, relacionados às questões éticas e morais que demandam um esforço



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

físico e emocional bastante elevado; requerem uma atenção mais aprofundada dos gestores, a fim de proporcionarem meios que forneçam um suporte social adequado a estes profissionais.

O objetivo do presente artigo é buscar avaliar a percepção do suporte social no trabalho frente a sobrecarga de atividades que têm os empregados, tanto para os envolvidos na atividade-meio (área administrativa), como para aqueles que atuam na atividade-fim (área médica) de um hospital público federal em Santa Maria (RS).

SUPORTE SOCIAL NO TRABALHO

O suporte social é definido como uma miscelânea de conceitos que englobam apoio material e psicológico que um indivíduo recebe por intermédio de suas redes sociais.⁴ Pode-se dizer também o seguinte:

O Suporte Social pode ser definido em termos da existência ou quantidade de relações sociais em geral ou em particular referir-se às relações conjugais, de amizade ou organizacionais. Por vezes, o Suporte Social é também definido e medido em termos das estruturas das relações sociais do indivíduo.⁷

Observa-se que o autor cita as relações organizacionais - que no contexto referem-se às atividades laborais - como forma de quantificação de suporte social.

Neste sentido, afirma-se ainda que a baixa percepção do suporte social contribui para o desenvolvimento de doenças coronarianas, ou até mesmo, para o agravamento deste tipo de doença em alguns indivíduos.⁷ Seguindo esta linha de pensamento, estudos mostraram esse tipo de suporte como um importante constructo vinculado ao bem-estar e à saúde das pessoas.⁸ Os autores reforçam ainda, que o suporte social também atua como proteção frente às atividades estressantes e ao adoecimento.

Corroborando a assertiva acima, estudiosos perceberam a importância do suporte social como fator moderador da Síndrome de Burnout, promovendo a interação e o apoio mútuo entre profissionais da área de saúde, resultando em uma melhora geral no ambiente de trabalho.⁹

Isto fica evidenciado no percurso de um trabalho relacionado ao apoio de profissional e pessoal a dentistas, onde constatou-se que o suporte social é um fenômeno importante no ambiente psicossocial do trabalho.¹⁰

Desta maneira, é evidente que o suporte social no trabalho gera relações altamente positivas dentro do ambiente laboral em virtude de proporcionar aos indivíduos uma melhora significativa no bem-estar físico e mental.

O suporte social como forma de apoio será retratado neste trabalho por três vertentes amplamente estudadas, que são: suporte emocional, suporte instrumental e suporte informacional.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUPOORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

SUPOORTE EMOCIONAL

O suporte emocional é definido como uma das dimensões do suporte social, adaptada à estrutura laboral, como um conjunto de crenças onde são estabelecidas situações de confiança, preocupação, valorização e afetividade entre os indivíduos da organização.⁴

Pode-se afirmar também que este tipo de suporte se traduz pela demonstração de carinho, empatia, segurança e confiança; proporcionando ao mesmo tempo, oportunidade de expressão e desabafo emocional às pessoas.¹¹

Um dos alicerces do suporte social – o suporte emocional – se caracteriza, dentro de uma organização, pelo grau de relacionamento observado entre os seus integrantes, pelos seus entes queridos e pelos seus gerentes. O resultado disso se traduz em bem-estar físico e mental e consequentemente aumento de produtividade.

Em estudo realizado na cidade sueca de Gothenburg com 776 homens, evidenciou nos indivíduos que tinham um alto número de eventos estressantes (*Life events*) uma alta taxa de mortalidade (*Percentual Mortality*) no período de sete anos de acompanhamento. Entretanto, aqueles que perceberam ter um alto nível de suporte emocional a disposição, resultaram em um percentual de mortalidade mais baixo. Já aqueles com poucos eventos estressantes, o suporte emocional não fez diferença alguma.¹²

Observa-se, portanto, que o conceito de suporte emocional está ligado a diversos aspectos da vida do indivíduo, sua percepção frente às atividades cotidianas de estresse interfere diretamente na satisfação geral com a vida, propiciando uma facilitação face às ocorrências negativas. Essa redução no desgaste emocional do indivíduo no seu ambiente de trabalho é traduzida tanto em comprometimento organizacional, como em satisfação e envolvimento com as atividades da empresa.

SUPOORTE INSTRUMENTAL

Este tipo de suporte pode ser identificado como uma ajuda material, financeira, ou até mesmo nas tarefas diárias que são executadas pelo indivíduo.¹¹ Cabe também conceituar o suporte instrumental como um apoio relativo ao fornecimento de bens, tais como: dinheiro, transporte e assistência física.¹³

Neste panorama, qualquer tipo de ajuda tangível ou prática que pessoas, instituições ou organizações executam em prol de outrem se encaixa na concepção de suporte instrumental.⁴ Evidencia-se também, como um suporte prático, que leva os indivíduos a terem uma perspectiva de que os integrantes do seu círculo se dispõem a atenderem alguma necessidade prática que assim ocorrer.¹⁴

Desta feita, constata-se que o suporte instrumental se refere a um apoio ofertado a outros indivíduos para resolução de problemas cotidianos, tanto na vida particular como no ambiente de trabalho.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUPOORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

SUPOORTE INFORMACIONAL

Este suporte está relacionado à capacidade do indivíduo de perceber que suas ações e decisões são pautadas em orientações recebidas de outras pessoas, na solução de seus problemas cotidianos.⁴ Estudos sobre suporte informacional o caracterizam como sendo o arcabouço de informações que subsidiam as pessoas no momento de tomada de decisão.¹¹

Fica claramente evidenciado que a informação traz benefícios diretos ao desempenho do indivíduo no ambiente laboral, principalmente nos dias atuais, onde os meios e as fontes são as mais diversas possíveis – a velocidade das decisões é um fator a ser considerado – para se ter acesso a informações precisas, claras e em tempo oportuno.

Na área de saúde, estudos apontam uma alta carga de trabalho a que são submetidos os profissionais desta área, acompanhada de uma elevada carga emocional e psicológica exigida na atividade propriamente dita; fazendo com que se exija um recebimento mais fidedigno e oportuno das informações no trabalho.¹⁵

Outro ponto bastante interessante sobre suporte informacional em um ambiente hospitalar é que:

...o trabalho em turnos demanda maior necessidade de que todas as informações a respeito do estado dos pacientes e dos processos adotados em seu tratamento sejam passadas de forma correta, na medida em que falhas nessa troca de informações podem prejudicar sobremaneira a saúde desses pacientes. Dessa forma, o suporte informacional seria aquele com maiores probabilidades de interferir no bem-estar dos profissionais de saúde.¹⁶

Verifica-se, assim, que no âmbito hospitalar o apoio informacional se torna preponderante no bem-estar do profissional, pois o trâmite ineficiente de informações entre os funcionários pode levar a sérios danos para a instituição de saúde, bem como o adoecimento precoce dos seus colaboradores.

METODOLOGIA

Realizou-se uma pesquisa descritiva, com adoção do método *survey*, e de cunho quantitativo direcionada a um hospital público federal na cidade de Santa Maria, localizada no centro do estado do Rio Grande do Sul (RS). O público-alvo da pesquisa foram os colaboradores do referido hospital. Os instrumentos foram distribuídos ao público-alvo, obtendo-se um índice de retorno de 95% dos questionários enviados, resultando em 100 pesquisados.

A pesquisa descritiva tem como objetivo principal realizar o levantamento das características de determinada população, estabelecendo relações entre as variáveis pesquisadas, utilizando para isso técnicas padronizadas de coleta de dados.¹⁷ Acredita-se que foi a mais adequada para o atingimento do objetivo do trabalho, por isso sua escolha.

Como técnica padronizada de coleta de dados, empregou-se um questionário estruturado em torno de um modelo teórico construído e validado intitulado de Escala de Percepção de Suporte



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUPOORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Social no Trabalho (EPSST).¹⁸ Cabe salientar que as dimensões da EPSST durante sua validação obtiveram índices de confiabilidade satisfatórios, convalidando seu uso para trabalhos futuros.

Na pesquisa em questão, o questionário foi composto por 18 questões a serem respondidas, utilizando a escala *Likert* com valores variando em cinco pontos (1 = discordo totalmente; 2 = discordo; 3 = não concordo nem discordo; 4 = concordo; 5 = concordo totalmente).

A fim de contabilizar e mensurar de forma mais prática os dados obtidos por meio do questionário, primeiramente eles foram tabulados em planilha do *Microsoft Excel*, e posteriormente processados pelo *software Statistical Package for the Social Sciences – SPSS 20*, através do qual foi feito o processamento dos dados, o que é comentado nas considerações finais.

Diante do exposto, resumidamente, é possível explicar que o hospital público federal que é alvo da análise é um nosocômio de pequeno porte, localizado no município de Santa Maria (RS). No ano de 2017, o local sofreu uma forte mudança estrutural, ampliando sua capacidade de atendimento que passou de 16.000 para 45.000 usuários do SSEX (Sistema de Saúde do Exército), abrangendo todo o centro sudeste do Estado do Rio Grande do Sul.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme mencionado anteriormente, esse estudo teve por base a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST), que mede o nível de suporte emocional, instrumental e informacional no ambiente de trabalho. Assim, a apresentação desses resultados seguiu a ordem dos constructos: suporte emocional (seis variáveis), suporte instrumental (cinco variáveis) e suporte informacional (sete variáveis), na qual foi realizada a análise de médias e desvio-padrão como demonstra a Tabela 1. E em uma etapa posterior, realizou-se o Teste *t* e a análise de variância (ANOVA) para o cruzamento das variáveis relativas ao perfil dos respondentes (sexo, idade, instrução, estado civil e renda) e os constructos da EPSST.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Tabela 1 – Médias e Desvio-padrão das variáveis da pesquisa

| Variável | Descrição | Média | Desvio-padrão | |
|------------------------------|-----------|--|---------------|------|
| Suporte emocional | EM4 | Pode-se confiar nos superiores no seu ambiente de trabalho. | 3,94 | 0,98 |
| | EM6 | No seu ambiente de trabalho, as pessoas são amigas uma das outras. | 3,73 | 0,90 |
| | EM3 | Pode-se confiar nas pessoas com as quais você trabalha. | 3,69 | 0,93 |
| | EM5 | As pessoas se preocupam umas com as outras dentro do seu ambiente de trabalho. | 3,60 | 0,80 |
| | EM2 | No ambiente de trabalho do hospital, as pessoas gostam umas das outras. | 3,31 | 0,86 |
| | EM1 | As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais dentro do ambiente de trabalho. | 3,03 | 1,10 |
| Suporte instrumental | INS3 | Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados no seu trabalho. | 4,01 | 0,93 |
| | INS4 | No hospital, há incentivo das chefias para que seus subordinados se especializem. | 3,51 | 1,10 |
| | INS5 | No seu trabalho, são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados. | 3,27 | 1,08 |
| | INS1 | No ambiente de trabalho, os equipamentos estão sempre em condições de uso. | 3,21 | 1,04 |
| | INS2 | Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados no trabalho. | 2,50 | 1,25 |
| Suporte informacional | INF4 | As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam dentro do seu ambiente de trabalho. | 3,74 | 0,89 |
| | INF7 | Os superiores compartilham as informações importantes com os subordinados. | 3,60 | 1,03 |
| | INF5 | Os funcionários do hospital têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas. | 3,47 | 1,00 |
| | INF1 | As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos. | 3,46 | 0,96 |
| | INF2 | Há facilidade de acesso às informações importantes no seu ambiente de trabalho. | 3,41 | 1,04 |
| | INF3 | As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade. | 3,37 | 1,10 |



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

| | | | |
|------|--|------|------|
| INF6 | As informações circulam claramente entre os setores do hospital. | 3,01 | 0,92 |
|------|--|------|------|

Fonte: os autores

Como demonstrado na Tabela 1, todas as médias obtiveram valores acima de 3, o que representa concordância da amostra pesquisada com os aspectos abordados, ou seja, os respondentes acreditam que no hospital em questão existem pessoas que demonstram confiança, preocupação com o próximo, se valorizam e se gostam. Ao mesmo tempo, os desvios apresentados podem ser considerados altos (acima de 0,80) visto que a escala é de 5 pontos: na confiança dos colaboradores em seus superiores (EM4) e no compartilhamento de problemas pessoais entre os colaboradores (EM1). As variáveis que apresentam maiores médias no constructo suporte emocional referem-se à confiança das pessoas em seus superiores (EM4), à amizade entre os colegas de trabalho (EM6) e à confiança entre os colaboradores (EM3). Já as menores médias se refletem na preocupação das pessoas umas com as outras (EM5), no afeto entre as pessoas (EM2) e no compartilhamento de problemas pessoais entre os colaboradores (EM1).

Sobre o suporte instrumental, que representa a crença do indivíduo de que a organização onde trabalha lhe provê com insumos materiais, financeiros e gerenciais, as maiores médias mostram que as obrigações financeiras com os empregados são cumpridas (INS3) e há incentivo para especialização dos colaboradores (INS4). As menores médias se apresentaram na variável que cita sobre as condições de uso dos equipamentos (INS1) e naquela que trata da recompensa financeira pelos esforços empregados (INS2). Observa-se ainda que, na variável suporte instrumental, os desvios obtidos são altos (acima de 0,93), o que mostra uma certa divergência entre os respondentes em função de sua amplitude comparando-se à média.

Na análise do suporte informacional, que trata da percepção do indivíduo em crer que a organização a qual trabalha apresenta uma rede de comunicação que veicula informações precisas e confiáveis, apenas três variáveis obtiveram médias acima de 3,46 e são destacadas a seguir. A variável *“As pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam dentro do seu ambiente de trabalho”* (INF4) é uma delas, o que demonstra a percepção do colaborador sobre os efeitos das decisões dos superiores que afetam seu trabalho dentro da organização. Com isso, é possível perceber a existência da preocupação por parte do escalão superior em repassar as decisões que interferem no ambiente de trabalho, evitando transtornos quanto a tomada de procedimentos desacertados. Somado a isso, a segunda maior média das variáveis que mensuram a dimensão suporte informacional (INF7): *“Os superiores compartilham as informações importantes com os subordinados”*, complementa a variável anterior, pois evidencia a percepção dos colaboradores de que há alguma ação para favorecer o compartilhamento das informações entre superiores e subordinados. Nesse sentido, é evidenciada a existência de uma rede informacional



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

descendente, ou seja, do alto escalão ao baixo escalão. Ainda na dimensão suporte informacional, a variável “*Os funcionários do hospital têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas*” (INF5) também apresenta média elevada.

Através da menor média de todas as variáveis, a variável INF6 “*As informações circulam claramente entre os setores do hospital*” é possível constatar a deficiência percebida pelos colaboradores na circulação de uma informação sem ruídos entre os diversos departamentos. Desta maneira, dentre todas as variáveis relacionadas ao suporte informacional, a circulação de informações inteligível, segundo os respondentes, encontra entraves nos seus canais de comunicação, o que prejudica a sua difusão de forma correta, podendo até mesmo gerar segundas interpretações.

A segunda média menor das variáveis relacionadas ao suporte informacional, a variável INF3 “*As informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade*” reforça o constatado na variável anterior uma vez que os entraves que impedem a informação de circular de forma clara, também afeta a forma tempestiva com que ela chegará aos interessados.

A variável “*Há facilidade de acesso às informações importantes no seu ambiente de trabalho*” (INF2) apresenta também uma média baixa, indicando a dificuldade encontrada pelos respondentes em acessar, por meio das ferramentas de interação disponíveis, as informações referentes ao trabalho.

Assim como as demais dimensões, o suporte informacional apresentou desvios elevados, acima de 0,89. Destaca-se a variável que trata da agilidade no repasse das informações (INF3) que apresentou o maior desvio (1,10) entre todas as variáveis analisadas.

No prosseguimento do estudo, passa-se a uma segunda etapa, onde foi realizado o Teste t de amostras independentes para o cruzamento das variáveis com as dimensões. Sendo assim, foram realizados cruzamentos entre as variáveis relativas ao perfil dos respondentes (sexo, idade, instrução, estado civil e renda) e os constructos da EPSST (suporte emocional, instrumental e informacional).

Para as análises em questão utilizou-se o Teste t, que serve para avaliar a existência de significância estatística de duas médias de amostras independentes para uma única variável dependente.¹⁹ Estabeleceu-se como padrão mínimo 5% ($\text{sig} \leq 0,05$) em termos de grau de significância, onde foram apresentadas as variáveis que obtiveram diferenças dentro deste critério estabelecido, conforme descrito na Tabela 2.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

SUPOORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Tabela 2– Influência do gênero nas variáveis de pesquisa

| Variável | Afirmção | Gênero | Média | σ | t | Sig | Sig (2-tailed) |
|----------|--|-----------|-------|----------|------------|-------|----------------|
| INF1 | As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos. | Masculino | 3,61 | 0,848 | 3,009 | 0,316 | 0,003 |
| | | Feminino | 2,95 | 1,147 | 2,563 | | 0,016 |
| INF5 | Os funcionários do hospital têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas. | Masculino | 3,58 | 0,969 | 2,033 | 0,727 | 0,045 |
| | | Feminino | 3,09 | 1,065 | 1,930 | | 0,063 |
| INF6 | As informações circulam claramente entre os setores do hospital | Masculino | 3,12 | 0,873 | 2,576 | 0,161 | 0,011 |
| | | Feminino | 2,56 | 0,992 | 2,403 | | 0,022 |
| INS2 | Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados no trabalho. | Masculino | 2,35 | 1,156 | 2,230 | 0,117 | 0,028 |
| | | Feminino | 3,00 | 1,446 | - 1,981 | | 0,056 |
| INS4 | No hospital, há incentivo das chefias para que seus subordinados se especializem. | Masculino | 3,65 | 1,073 | 2,359 | 0,946 | 0,020 |
| | | Feminino | 3,04 | 1,106 | 2,319 | | 0,026 |
| INS5 | No seu trabalho, são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados. | Masculino | 3,13 | 1,099 | 2,330 | 0,082 | 0,022 |
| | | Feminino | 3,72 | 0,882 | - 2,629 | | 0,012 |
| EM1 | As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais dentro do ambiente de trabalho. | Masculino | 3,33 | 0,985 | 2,060 | 0,280 | 0,042 |
| | | Feminino | 2,82 | 1,154 | 1,891 | | 0,068 |
| EM3 | Pode-se confiar nas pessoas com as quais você trabalha. | Masculino | 3,84 | 0,806 | 2,898 | 0,025 | 0,005 |
| | | Feminino | 3,22 | 1,166 | 2,391 | | 0,024 |
| EM4 | Pode-se confiar nos superiores no seu ambiente de trabalho. | Masculino | 4,09 | 0,858 | 2,911 | 0,022 | 0,005 |
| | | Feminino | 3,43 | 1,199 | 2,455 | | 0,020 |
| EM5 | As pessoas se preocupam umas com as outras dentro do seu ambiente de trabalho. | Masculino | 3,69 | 0,770 | 2,050 | 0,420 | 0,043 |
| | | Feminino | 3,30 | 0,876 | 1,915 | | 0,064 |
| EM6 | No seu ambiente de trabalho, as pessoas são amigas uma das outras. | Masculino | 3,88 | 0,743 | 3,227 | 0,004 | 0,002 |
| | | Feminino | 3,21 | 1,204 | 2,512 | | 0,018 |

Fonte: os autores.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

O cruzamento entre a variável gênero com as variáveis do modelo (Tabela 2) resultou para o suporte informacional três combinações que apresentam diferenças estatísticas significativas: INF 1 com Sig (2-tailed) 0,003 para os homens e 0,016 para as mulheres; o INF 5 com Sig (2-tailed) 0,045 para os homens e 0,063 para as mulheres e o INF 6 com Sig (2-tailed) 0,011 para os homens e 0,022 para as mulheres. Cabe observar também que o INF 1 “*As informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos*” e o INF6 “*As informações circulam claramente entre os setores do hospital*” tiveram uma baixa percepção pelo segmento feminino.

Em relação ao suporte instrumental, os cruzamentos com a variável gênero resultou também em três combinações com diferenças estatísticas significativas: INS 2 com Sig (2-tailed) 0,028 para os homens e 0,056 para as mulheres; o INS 4 com Sig (2-tailed) 0,020 para os homens e 0,026 para as mulheres e o INS 5 com Sig (2-tailed) 0,022 para os homens e 0,012 para as mulheres. Em relação à variável INS2 “*Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados no trabalho*” observou-se uma baixa percepção pelos indivíduos do sexo masculino.

Por fim, o suporte emocional apresentou uma maior quantidade de combinações mais substanciais no cruzamento com a variável gênero, no qual somente umas das afirmações (EM2) não apresentou significância estatística, conforme descrito na Tabela 2: EM1 com Sig (2-tailed) 0,042 para os homens e 0,068 para as mulheres; o EM3 com Sig (2-tailed) 0,005 para os homens e 0,024 para as mulheres; EM4 com Sig (2-tailed) 0,005 para os homens e 0,020 para as mulheres; EM5 com Sig (2-tailed) 0,043 para os homens e 0,064 para as mulheres e o EM6 com Sig (2-tailed) 0,002 para os homens e 0,018 para as mulheres. Evidenciou-se na variável EM1 “*As pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais dentro do ambiente de trabalho*” uma baixa percepção do segmento feminino.

Avançando na análise, foi realizado o teste ANOVA que consiste em uma técnica estatística que busca, baseado em uma medida dependente, determinar se as amostras são provenientes de populações com médias iguais.¹⁹ Na realização de um estudo bivariado para renda dos respondentes e as diferenças de percepções da EPSST, foi obtido, de acordo com a Tabela 3, significância estatística em duas afirmações: INF 5 (Sig 0,039) e INS 5 (Sig 0,001).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
 Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Tabela 3 – Influência da renda mensal familiar na EPSST

| Variável | Afirmção | Renda | Média | σ | F | Sig |
|----------|---|-------|-------|----------|-------|-------|
| INF5 | Os funcionários do hospital têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas. | 1 | 3,15 | 0,907 | 2,894 | 0,039 |
| | | 2 | 3,22 | 1,126 | | |
| | | 3 | 3,76 | 0,831 | | |
| | | 4 | 3,77 | 1,032 | | |
| INS5 | No seu trabalho, são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados. | 1 | 2,69 | 0,928 | 6,280 | 0,001 |
| | | 2 | 3,08 | 1,038 | | |
| | | 3 | 3,71 | 1,007 | | |
| | | 4 | 3,72 | 1,021 | | |

Legenda: **1** – até R\$ 3.500,00; **2** – entre R\$ 3.501,00 e R\$ 5.500,00; **3** – entre R\$ 5.501,00 e R\$ 8.500,00; **4** – acima de R\$ 8.500,00

Fonte: os autores.

Na variável “Os funcionários do hospital têm equipamentos necessários para desempenharem suas tarefas” (INF5) percebe-se que os respondentes com um salário acima de R\$ 8.500,00, apresentaram uma média maior de concordância. No constructo que avalia a compatibilidade dos esforços dos empregados com os salários recebidos (INS5) os respondentes que recebem até R\$ 3.500,00 apresentaram as menores médias, levando a crer que os eles não estão satisfeitos com a remuneração recebida.

Ainda por meio do teste ANOVA foi verificada a influência do grau de escolaridade nas afirmações, obtendo-se, conforme a Tabela 4, significância em duas proposições: INS3 (Sig 0,021) e INS5 (Sig 0,048).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Tabela 4 – Influência do grau de escolaridade na EPSST

| Variável | Afirmção | Grau de escolaridade | Média | σ | F | Sig |
|----------|--|----------------------|-------|----------|-------|-------|
| INS3 | Existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados no seu trabalho. | 1 | 3,64 | 0,867 | 3,386 | 0,021 |
| | | 2 | 4,06 | 1,162 | | |
| | | 3 | 4,18 | 0,588 | | |
| | | 4 | 4,36 | 1,002 | | |
| INS5 | No seu trabalho, são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados. | 1 | 2,94 | 1,067 | 2,742 | 0,048 |
| | | 2 | 3,39 | 1,145 | | |
| | | 3 | 3,29 | 1,102 | | |
| | | 4 | 3,76 | 0,889 | | |

Legenda: **1** – ensino médio ou 2º grau; **2** – superior completo; **3** – superior incompleto; **4** – pós-graduação

Fonte: os autores.

Através dos resultados do teste ANOVA percebe-se que em todas as afirmações as menores médias ocorreram para os respondentes que tem o menor grau de escolaridade e nas duas variáveis com significância estatística, as maiores médias foram obtidas por respondentes possuidores de pós-graduação. Assim sendo, pode-se inferir que os respondentes com menor grau de escolaridade não estão satisfeitos com a compensação financeira pelo trabalho que executam.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Demonstrou-se pelos pontos outrora elencados, que o suporte social no trabalho percebido pelos servidores de um hospital público federal na cidade de Santa Maria (RS) deve ser analisado de forma bastante ponderada e criteriosa pelos gestores do nosocômio para o alcance das metas da organização de forma eficiente. Dessa forma, o estudo testou a Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho (EPSST) que se subdivide em três constructos.

O primeiro objetivo analisado foi relativo ao perfil dos respondentes, no qual verificou-se a faixa etária, renda, gênero, grau de escolaridade e estado civil, o que foi realizado com sucesso. Após essa análise, tratou-se de verificar junto aos participantes da pesquisa por meio das médias e desvios-padrão, como foram percebidas as afirmações do questionário das três grandes variáveis apresentadas: suporte emocional, suporte instrumental e suporte informacional.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

Em momento distinto, foi proposto o cruzamento dos tópicos do perfil do respondente (gênero, renda e grau de escolaridade) com as afirmações da pesquisa; utilizando-se dois testes estatísticos: Teste t e teste ANOVA.

Por meio do Teste t percebeu-se que, quanto ao gênero, onze afirmações obtiveram diferenças significativas, onde as mulheres apresentaram menores médias em quase todas, com exceção de duas: “*Há recompensa financeira pelos esforços dos empregados no trabalho*” (INS2) e “*No seu trabalho, são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados*” (INS5).

Já a relação da renda com os constructos, o teste estatístico ANOVA apresentou duas afirmações significativas onde as pessoas com as menores faixas salariais têm uma baixa percepção para os salários pagos pelos seus esforços (INS2), enquanto aqueles respondentes com maiores salários, apresentam uma maior concordância quanto aos equipamentos oferecidos pelo hospital para o desempenho das suas atividades (INF5).

Ainda com o teste ANOVA, analisou-se o grau de escolaridade, obtendo-se também duas afirmações significativas, inferindo que os respondentes com menor grau de escolaridade não estão satisfeitos com a compensação financeira pelo trabalho que executam.

Por fim, algumas limitações e propostas de estudos futuros ficaram evidenciadas no presente trabalho. Uma das principais dificuldades deveu-se à limitação no tempo, pois poderia ser incluído no método um aprofundamento de um estudo qualitativo comparativo com outros hospitais públicos, a fim de verificar a opinião dos seus colaboradores diante da temática estudada. Portanto, como direcionamento futuro, sugere-se um estudo mais amplo sobre o tema, que abarque um viés mais qualitativo utilizando outros hospitais com porte semelhante a fim estabelecer parâmetros comparativos para a pesquisa.

REFERÊNCIAS

- 1- Von onciul J. ABC of work related disorders: Stress at work. British Medical Journal. London. 1996;313(7059):745-748.
- 2- Organização Mundial de Saúde (OMS). OMS: empresas devem promover saúde mental de funcionários no ambiente trabalho. 2017. [acessado em 2019 jul 28]; <https://nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho>.
- 3- Fórum Econômico Mundial. Seven actions towards a mentally healthy organisation: A seven-step guide to workplace mental health; World Economic Forum’s Global Agenda Council on Mental Health 2014-2016. [acessado em 2019 ago 04]; <https://www.mqmentalhealth.org/articles/global-agenda-council-mental-health-seven-actions>.
- 4- Siqueira MMM, Gomide Junior S. Suporte no trabalho. In: Siqueira MMM. (Org.). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed; 2008. p. 283-294.
- 5- Cobb S. Social support as a moderator of life stress. Psychosomatic Medicine. 1976;38(5):300-314.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

SUPOORTE SOCIAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO FEDERAL EM SANTA MARIA/RS
Vinicius Nascimento Rocha, Luciana Flores Battistella, Fernanda Kieling Pedrazzi

- 6- Ornelas J. Suporte Social: Origens, Conceitos e Áreas de Investigação. *Análise Psicológica*. Lisboa.1994;12(2-3):333-339.
- 7- Barth J, Schneider S, Känel R. Lack of Social Support in the Etiology and the Prognosis of Coronary Heart Disease: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Psychosomatic Medicine*. 2010;72:229–238.
- 8- Cardoso HF, Baptista MN. Escala de Percepção do Suporte Social (versão adulta) – EPSUS-A: estudo das qualidades psicométricas. *Psico-USF*. Itatiba. Dec. 2014;19(3):499-510. [acessado em 2019 ago 04]; http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712014000300013&lng=en&nrm=iso.
- 9- Andrade T, Hoch REE, Vieira KM, Rodrigues CMC. Síndrome de Burnout e suporte social no trabalho: a percepção dos profissionais de enfermagem de hospitais públicos e privados. *Organizações & Sociedade*. 2012 Abril/Jun;19(61):231-251. [acessado em 2019 ago 04]; <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=400638331004>.
- 10- Berthelsen H, Hjalmer K, Söderfeldt, B. Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. *European Journal of Oral Sciences*. 2008;116(2):157-163.
- 11- Cohen S. Social Relationships and Health. *American Psychologist*. Washington. 2004;59(8):676-684.
- 12- Rosengren A, Orth-Gomér K.; Wedel H.; Wilhelmsen L. Stressful Life Events, Social Support, and Mortality in Men Born in 1933, *British Medical Journal*. London. 1993;307:1104.
- 13- Hogan B, Linden W, Najarian B. Social support interventions Do they work? *Clinical Psychology Review*. Vancouver. 2002;22(3):381-440.
- 14- Siqueira MMM. Construção e validação da escala de percepção de suporte social. *Psicologia em Estudo*. Maringá. 2008 abr./jun;13(2):381-388.
- 15- Rosa C, Carlotto MS. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Rev. SBPH [online]*. 2005;8(2):1-15. [acessado em 2019 ago 04]; http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151608582005000200002&lng=pt&nrm=iso
- 16- Gottardo LFS, Ferreira MC. Suporte social, avaliações autorreferentes e bem-estar de profissionais de saúde. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*. Rio de Janeiro. 2015;67(1):146-160. [acessado em 2019 ago 04]; http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672015000100011&lng=en&nrm=iso
- 17- Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. 2. ed. São Paulo: Atlas; 1989.
- 18- Gomide Junior S, Guimarães LC, Damásio LFG. Construção e validação de um instrumento de medida de percepção de suporte social no trabalho. *Seminário de Pesquisa do Grupo Interinstitucional de Pesquisa em Bem-Estar, Suporte Social e Trabalho*. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia; 2004.
- 19- Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE, Tatham RL. *Análise multivariada de dados*. 6 ed. Porto Alegre: Bookman; 2009.