

# Percepção do suporte organizacional e do capital social em trabalhadores em tempo de pandemia

*Perception of organizational support and social capital in workers during a pandemic*

*Percepción del apoyo organizacional y del capital social en trabajadores en tiempos de pandemia*

*Nilton Soares Formiga<sup>i</sup>  
Thalita Kelle Pires Beserra<sup>ii</sup>  
Juliana Bianca Maia Franco<sup>iii</sup>  
Ricardo Ovídio de Oliveira Lima<sup>iv</sup>  
Ionara Dantas Estevam<sup>v</sup>*

## Resumo

*Em razão da emergência em saúde pública declarada como pandemia global pela OMS em 2020, foi imprescindível o nascimento e desenvolvimento de pesquisas e estudos nas mais diversas disciplinas científicas. Entender como está a relação entre suporte organizacional e capital social tornou-se salutar em face das constantes mudanças organizacionais que se operam com vistas ao desenvolvimento organizacional através dos sujeitos que as compõem e as relações que se manifestam, influenciando inclusive o atingimento de objetivos*

---

<sup>i</sup> Universidade Potiguar, RN, Brasil. <https://orcid.org/0000-0003-4907-9736>. E-mail: nsformiga@yahoo.com

<sup>ii</sup> Universidade Potiguar, RN, Brasil. <https://orcid.org/0000-0003-2693-8702>. E-mail: tpiresb@gmail.com

<sup>iii</sup> Universidade Potiguar, RN, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-7566-2688>. E-mail: juliana\_franco\_@hotmail.com

<sup>iv</sup> Universidade Potiguar, RN, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-1645-7537>. E-mail: ricardooliveira-adv@hotmail.com

<sup>v</sup> Universidade Potiguar, RN, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-4123-3244>. E-mail: ionaradantas@gmail.com

*nas corporações. Este artigo objetivou avaliar a relação entre o suporte organizacional e o capital social para trabalhadores em função do contexto do isolamento social devido à pandemia de Covid-19. No que se refere aos instrumentos da pesquisa, foram utilizadas a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) e a escala de capital social para o contexto nacional, em trabalhadores de distintas organizações. De acordo com os resultados, as escalas de medidas sobre suporte organizacional e capital social foram consistentes, garantindo a qualidade do construto e tendo, em seguida, confirmado o objetivo central, o qual hipotetizava a relação positiva entre ambos os construtos, bem como, na avaliação da variação dos escores médios, quanto maior o escore no construto do suporte organizacional, maior a pontuação no alto capital social.*

**Palavras-chave:** *suporte organizacional; capital social; trabalhadores; Covid-19.*

## Abstract

*Because of public health emergency declared as a global pandemic by the WHO in 2020, which still persists in the current scenario of 2022, the birth and development of research and studies in the most diverse scientific disciplines was essential. Understanding how the relationship between organizational support and social capital is has become healthy in the face of constant organizational changes that operate with a view to organizational development through the subjects that compose it and the relationships that are manifested, including influencing the achievement of objectives in corporations. This article aimed to evaluate the relationship between organizational support and social capital in workers in the context of social isolation due to the Covid-19 pandemic. About the research instruments, the Perception of Organizational Support Scale (EPSO) and the Social Capital Scale were used for the national context, in workers from different organizations. According to the results, the measurement scales on organizational support and social capital were consistent, thus guaranteeing the quality of the construct; having then confirmed the main objective of the dissertation, which hypothesized the positive relationship between both constructs, as well as, in the evaluation of the variation of the average scores, the higher the score in the organizational support construct, the higher the score at the top share capital.*

**Keywords:** *Organizational support; Share capital; Workers; Covid-19.*

## Resumen

*Debido a la emergencia de salud pública declarada como pandemia mundial por la OMS en 2020, que aún persiste en el escenario actual de 2022, fue fundamental el nacimiento y desarrollo de investigaciones y estudios en las más diversas disciplinas científicas. Comprender cómo es que la relación entre el apoyo organizacional y el capital social se ha tornado saludable frente a*

*los constantes cambios organizacionales que operan con miras al desarrollo organizacional a través de los sujetos que la componen y las relaciones que se manifiestan, incluso influyendo en el logro de los objetivos en las corporaciones. Este artículo tuvo como objetivo evaluar la relación entre el apoyo organizacional y el capital social en trabajadores en el contexto de aislamiento social por la pandemia de Covid-19. En cuanto a los instrumentos de investigación, se utilizaron la Escala de Percepción de Apoyo Organizacional (EPSO) y la Escala de Capital Social para el contexto nacional, en trabajadores de diferentes organizaciones. De acuerdo con los resultados, las escalas de medición sobre apoyo organizacional y capital social fueron consistentes, garantizando así la calidad del constructo; tendo em seguida confirmado o objetivo central, o qual, hipotetizava-se a relação positiva entre ambos os construtos, bem como, na avaliação da variação dos escores médios, quanto maior o escore no construto do suporte organizacional, maior a pontuação no alto capital social.*

**Palabras clave:** Apoyo organizativo; Capital social; trabajadores; Covid-19

O estudo do desenvolvimento das organizações no decorrer dos tempos tem sido relevante para estabelecer novos parâmetros em relação ao desempenho do sujeito trabalhador à organização à qual está ligado. De acordo com Moreno (2002), o desenvolvimento e a modificação das propriedades de gerenciamento influenciaram diferentes transformações no ambiente empresarial, o que veio a direcionar orientações e práticas de comportamentos organizacionais para novas alternativas de gestão que fossem aparelhadas por visualizar aspectos correspondentes à emoção, ao prazer, à satisfação, aos sonhos etc. do trabalhador.

Essa condição poderá ser compreendida com a observação de eventos, especialmente daqueles relacionados à saúde geral do trabalhador, no ano de 2022, com o início da pandemia do novo coronavírus. Destaca-se que não apenas os trabalhadores, mas a sociedade em geral precisaram desenvolver estratégias de minimização das distâncias provocadas pela necessária suspensão de atividades presenciais. Empresas e organizações foram levadas a reinventarem seus modos funcionais e estruturais de trabalho de maneira urgente e eficiente (Rodrigues Moscon, Queiroz & Silva, 2020; Rodrigues, Faiad, & Facas, 2020 ).

As empresas conduziram seus funcionários predominantemente ao estilo *home office* a fim de evitar a propagação do vírus, afetando diretamente

a relação trabalhador-organização (Álvarez et al., 2020; Almeida, 2019). Tal prática tinha, até recentemente, foco exclusivo na diminuição de custos estruturais e no aumento de produtividade dos colaboradores (Rodrigues Moscon, Queiroz & Silva, 2020; Rodrigues, Faiad, & Facas, 2020).

Porém, no contexto pandêmico, o *home office* tornou-se uma alternativa para alcançar os objetivos organizacionais, exigindo destreza tecnológica que nem todos os funcionários dominavam e provocando mudanças no ambiente doméstico a fim de transformá-lo em ambiente laboral equipado com as ferramentas necessárias. A adaptação teve impactos positivos em relação à mitigação de despesas, à maior flexibilidade, ao convívio familiar e no melhor aproveitamento do tempo que seria despendido no deslocamento entre casa e trabalho (Mendes, Oliveira e Veiga 2020). Nesse contexto, as mudanças provocadas resultaram nas adversidades de infraestrutura tecnológica, dificuldade de adaptação, sobrecarga laboral e falta de reconhecimento (Filardi et al., 2020).

O surgimento de diversas novas exigências sem preparo prévio, a insegurança com relação à duração e às consequências da pandemia, a redução de salários e a incerteza sobre a permanência no trabalho afetaram diretamente a saúde mental dos trabalhadores (Araújo & Lua, 2021). Nesse sentido, mudanças na rotina de trabalho e até uma revisão das necessidades de manutenção de processos e estruturas precisaram ser realizadas pelas empresas para que os impactos fossem reduzidos (Castro et al., 2020).

Assim considerado, no contexto em que foi desenvolvida a pesquisa, a situação não mais impera nas tônicas das relações entre o sujeito e a organização. Devido à condição social de saúde e às pesquisas desenvolvidas sobre o tema (Barroso et al., 2020; OIT, 2021; Santos, Fernandes, Almeida, Miranda, Mise, & Lima, 2020; Silva & Carvalho, 2021), estudos têm se desenvolvido com vistas à avaliação do comportamento organizacional e implementação de práticas e, até, de políticas de recursos humanos destinadas ao treinamento do trabalhador para melhor desempenho laboral, produtivo, mas com um ambiente de trabalho saudável.

É importante que mesmo diante de um cenário pandêmico, a organização, por meio de sua gestão, ofereça suporte psicológico, bem como

atualizações que conduzam o funcionário em segurança nesse contexto, trazendo uma característica mais agradável e humanitária no apoio oferecido aos colaboradores, aprimorando o capital social (Moraes et al., 2021).

É possível afirmar que pensar a variável Suporte Organizacional Percebido (SOP), nesse contexto, faz-se importante na medida em que o fenômeno do isolamento coloca em questão os aspectos intrínsecos (fatores psicológicos) e extrínsecos que influenciam o ambiente de trabalho (Formiga et al., 2014).

A definição de SOP é compreendida em torno da percepção de uma relação de troca entre o empregador e o colaborador que leva em conta a crença deste sobre a preocupação da empresa com seu bem-estar enquanto lhe oferece sua força de trabalho. Os estudos sobre suporte organizacional concentravam-se nos incentivos financeiros, porém a complexidade dos fatores que influenciam o desempenho dos trabalhadores revelou a necessidade de um suporte mais amplo, contemplando outras dimensões do sujeito (Formiga et al., 2015).

Com isso, de acordo com Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart e Adis (2015), o SOP apresenta-se como uma espécie de conciliador no que corresponde à combinação organização-trabalhador, uma vez que, através do suporte dispensado, promove-se a aproximação do reconhecimento e valorização profissional. Observar de que modo as relações entre a organização e o sujeito trabalhador afetam o desempenho profissional trazem direcionamentos qualificados na gestão organizacional (Formiga et al., 2017; Scorsolini-Comin et al., 2012; Tamayo & Paschoal, 2003; Tractenberg, 1999).

Segundo Tomasi et al. (2020), a compreensão acerca do suporte organizacional associa-se às relações de troca entre subordinados e superiores hierárquicos, à medida que exista um reconhecimento tanto dos trabalhos desenvolvidos e suas contribuições diretas na organização quanto antecedentes da percepção positiva do ambiente de trabalho. Com isso, existe uma percepção de retribuição por parte do trabalhador com vistas sua autonomia, promoção, estabilidade na organização.

Da mesma maneira, investigar a relação entre os sujeitos trabalhadores no período pandêmico, diante da necessidade de isolamento e

distanciamento social, proporciona o entendimento das estratégias encontradas para o seu desenvolvimento e como o SOP influencia tal dinâmica. De acordo com Habtoor (2016), o suporte prestado pela organização associa-se ao capital social, já que se levam em conta relações sociais, sistema de recompensas e reconhecimentos funcionais, envolvimento do trabalhador na organização, bem como seu comportamento.

O capital social surge como a rede de interações entre funcionários que permite o compartilhamento de procedimentos e habilidades que favorecem o desenvolvimento dos objetivos organizacionais. É o constructo resultante da interligação entre capital intelectual e capital humano, mediador das relações entre sujeitos na organização (Alguezaui & Filieri, 2010; Santos et al., 2020).

O capital social pode ser compreendido a partir de três âmbitos: 1) o estrutural, que representa a rede de relações entre os indivíduos; 2) o relacional, que se refere a características intrínsecas dos relacionamentos, como confiança e afetos; 3) o âmbito cognitivo, que se liga aos objetivos comuns aos atores da relação (Zhao et al., 2016). Ao tratar de capital social, é importante perceber as mudanças organizacionais que trazem novos contextos no que corresponde à diversidade de variáveis, tais como as sociais, econômicas, emocionais e comportamentais, em que as empresas buscam compreender seus processos, percebendo a influência que trazem para a cultura organizacional.

Ao romper com o modelo de gestão tradicionalista, no qual se concebia apenas uma perspectiva técnica e mecânica do desenvolvimento profissional, o mercado moderno destaca que as práticas de gerenciamento com base no escopo da promoção do desenvolvimento e da construção das relações e interações sociais entre os sujeitos, estabelecem vínculos e, conseqüentemente, compartilham experiências, emoções e vivências entre os trabalhadores (Cardozo & Silva, 2014; Moreno, 2002).

Unindo aspectos humanos e cognitivos, o capital social nos proporciona a compreensão dos aspectos subjetivos da atividade laboral para o sujeito e como eles influem na sua produtividade, afirmando, ainda, o quanto é importante no recurso humano para a empresa o compartilhamento do capital intelectual e a manutenção de um capital social qualificado

(Formiga et al., 2021). Ademais, a percepção favorável do trabalhador acerca do suporte recebido tem mais chances de motivá-lo a atingir os objetivos elaborados pela organização e de que essa atitude seja uma constante no desempenho de sua função (Oliveira-Castro et al., 1999).

Em se tratando de um contexto organizacional, Ghosal e Nahapiet (1998) evidenciam o capital social como um instrumento de desenvolvimento de redes de comunicação e parcerias, possibilitando a troca e criação de conhecimento, sendo formado por três dimensões: 1) estruturais; 2) relacionais; 3) cognitivas.

De acordo com Bharati et al. (2015), a dimensão estrutural se refere à organização de redes e à interação entre indivíduos; a dimensão relacional permeia as emoções que são construídas a partir das interações; a dimensão cognitiva evidenciará os atributos comuns existentes e a socialização de recursos entre as organizações, tangíveis ou intangíveis.

De outra maneira, o capital social também pode ser compreendido em fatores inter-relacionais – confiança, normas e cadeias de reciprocidade e sistemas de participação cívica –, tendo em vista que as redes de relação têm por objetivo o bem-estar comum por intermédio da cooperação, da confiança e do apoio mútuo (D´Araujo, 2003).

O capital social no ambiente organizacional consiste, portanto, nos laços de interação social, confiança e valor que são compartilhados entre os sujeitos (Jeong et al., 2021). Neste construto, destaca-se uma perspectiva que tem o objetivo de facilitar as relações da comunidade organizacional com vistas à criação de vínculos cooperativos (redes de solidariedade) (Campbell, 2020).

Desta maneira, o capital social é uma variável oportuna para compreensão das práticas “subjetivas” no trabalho, exercendo sua influência em aspectos relacionados ao comportamento da organização que se conectam diretamente com a satisfação e o engajamento perante o clima organizacional (Formiga et al., 2020).

Este artigo avalia a percepção do trabalhador em relação ao suporte que a organização lhe oferece e à sua relação com o desenvolvimento do capital social no contexto do isolamento social devido à pandemia de Covid-19. Em termos gerais, a pesquisa em questão é relevante tanto por

compartilhar as estratégias de funcionamento das organizações e os seus impactos na vida do trabalhador no contexto tão singular da pandemia de Covid-19 mas também por servir aos âmbitos acadêmico e profissional e contribuir para o avanço no desenvolvimento da relação entre trabalhador e organização.

## MÉTODO

### Tipo De Pesquisa

Tem-se como perspectiva epistemológica do estudo a concepção filosófica Pós-positivista, assumindo uma abordagem estratégica de pesquisa de natureza quantitativa, desenvolvendo um estudo descritivo, exploratório e correlacional (Creswell & Clark, 2013; Flick, 2009) com trabalhadores de organizações públicas e privadas no Brasil.

### Amostra

A amostra foi coletada por meio do método bola de neve, considerando o trabalhador que, quando consultado, aceitasse participar da pesquisa e concluisse por inteiro as respostas no questionário. Através do pacote estatístico G Power 3.1, calculou-se o poder estatístico relacionando o 'n' necessário para a pesquisa e tipo de cálculo a ser realizado (Faul et al., 2007). Considerando uma probabilidade de 95% ( $p < 0,05$ ), magnitude do efeito amostral ( $r^3 0,50$ ) e um padrão de poder hipotético ( $\pi^3 0,80$ ), uma amostra de 202 trabalhadores com idades acima de 18 anos, brasileiros, revelou-se suficiente, tendo os seguintes indicadores estatísticos:  $t \geq 1,98$ ;  $\pi = 0,96$ ;  $p < 0,05$ .

Para que os trabalhadores participassem da pesquisa, eles deveriam, individualmente, marcar/assinalar, no espaço concedido no formulário eletrônico, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), estabelecido na Resolução 466/12, para as pesquisas com seres humanos e que foi aprovado com o número CAAE 51234721.8.0000.5296.

Quanto aos critérios de inclusão, participaram da pesquisa servidores públicos, comissionados, celetistas (contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT) ou em Regime Especial de Direito Administrativo; que estavam ativos em suas funções; contratados há mais de um ano; com carga horária de trabalho entre 6 horas e 8 horas diárias e idade acima de 18 anos.

Foram apresentadas aos participantes questões relativas aos benefícios da pesquisa (por exemplo, percepção da qualidade de vida no trabalho, identificação de melhor funcionamento da organização, autoavaliação do sistema laboral etc.), bem como os possíveis riscos envolvidos em participar da pesquisa, os quais poderiam ser os mínimos (sentir-se envergonhado, inibido ou desconfiado etc.). Mesmo existindo possíveis riscos relacionados a dano moral ou constrangimento diante das perguntas, ou devido à interação pesquisadora-respondentes, situação indispensável para a execução da pesquisa, podendo acarretar insegurança e constrangimento, levando a danos morais e psíquicos, diante dessa situação, o respondente não era obrigado a continuar a pesquisa (seja ao responder eletronicamente, seja fisicamente), desistindo sem prejuízo ou insistência da pesquisadora. O questionário ficou disponibilizado durante três meses na sua versão eletrônica, tendo um tempo de, aproximadamente, 10 minutos para que fosse preenchido em sua totalidade.

### **Locus de Pesquisa**

O estudo foi desenvolvido por meio eletrônico, através do *Google Forms*, aos profissionais em atuação no mercado de trabalho brasileiro. Aqueles que desejassem contribuir com a sua participação, deveriam acessar o formulário eletrônico enviado por meio das redes sociais e/ou e-mails. A todos foi informado que a participação seria voluntária, anônima e sigilosa.

## Instrumentos da Pesquisa

No que se refere aos instrumentos da pesquisa, foram utilizadas a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) e a a escala de capital social.

A EPSO, desenvolvida por Eisenberger et al. (1986), adaptada e validade para o contexto brasileiro por Siqueira (1995), é composta por 9 itens. Tem por objetivo avaliar o quanto as pessoas que trabalham em organizações públicas e/ou privadas percebem que a empresa tem uma preocupação com o bem-estar do empregado. Para mensurar o construto, o respondente deveria indicar a sua resposta, marcando com o item corresponde à sua resposta, em uma escala de sete pontos que variava de 1 = discordo totalmente a 7 = concordo totalmente.

No estudo inicial de Siqueira (1995), essa medida apresentou um alfa de 0,86, revelando uma consistência interna na mensuração do construto. Em outra amostra com trabalhadores brasileiros, orientando-se na análise psicométrica do estudo de Siqueira (2014), Formiga et al. (2014) verificaram, através da análise fatorial confirmatória, a consistência da estrutura fatorial da escala, tendo indicadores psicométricos que garantiram a organização fatorial proposta pela autora da EPSO ( $\chi^2/df = 1,42$ , RMR = 0,02, GFI = 0,99, AGFI = 0,97, CFI = 0,99, TLI = 0,99 e RMSEA = 0,03).

A escala de capital social, criada por Nahapiet e Ghoshal (1998), validada por Fandiño et al. (2018) para o contexto brasileiro e organizada por 25 itens, propõe-se a identificar a existência de vínculos entre os profissionais da organização, os tipos de relacionamentos construídos e a percepção dos trabalhadores acerca da importância da interação, da conexão e do compartilhamento de experiências. A ferramenta utiliza uma escala Likert de seis (0 = Pouco a 5 = Muito) referente ao quanto os respondentes se identificam com os itens apresentados.

A estrutura fatorial da escala de capital social é definida com base em três dimensões oblíquas (relacional; cognitiva; estrutural) para verificar e mensurar o capital social em trabalhadores de distintas organizações. No Brasil, Formiga et al. (2019), em uma amostra de trabalhadores de organizações públicas e privadas, revelaram a existência de indicadores estatísticos

correspondentes aos exigidos na literatura relacionada à psicometria, considerando a escala confiável e fidedigna. Além dessas medidas, questões relativas aos dados sociodemográficos e profissionais foram considerados (por exemplo: sexo, idade, renda econômica, tempo de serviço e tipo de organização).

## Técnica de análise de dados

No que se refere à análise dos dados, foram realizadas estatísticas descritivas, inferenciais e consistência interna, correlações de Pearson, análise de variância, focada na Anova One-way e teste t de Student; todas realizadas no software estatístico SPSS (versão 25.0).

## RESULTADOS

Com a finalização da coleta dos dados, as respostas foram categorizadas no programa Excell e transportadas, em seguida, para o pacote estatístico SPSS, em sua versão 25.0. Avaliou-se a informação sociodemográfica da amostra, a qual apresentou as seguintes características: participaram da pesquisa 202 trabalhadores com idades acima de 18 anos: 62% (a maioria) do sexo feminino, 38% do sexo masculino, 46% casados, 34% solteiros, 10% em união estável, 6% divorciados e 2% viúvos.

Quanto às características laborais, 35% eram do setor público, 55% do setor privado e 10% de ambos os setores. Em termos de temporalidade laboral, os profissionais tinham tempo de serviço que variou de 1 ano a 42 anos ( $M = 9,19$ ,  $d.p. = 8,19$ ). Em relação ao nível de formação educacional, 38% tinham especialização, 26% nível superior, 15% nível médio, 16% mestrado e 5% doutorado.

Em relação à qualidade da amostra, no que diz respeito à multicolinearidade, a correlação entre as variáveis correspondeu aos parâmetros definidos por Tabachnick e Fidell (2001) [ $r \leq 0,90$ , variando de 0,12 a 0,71], destacando a não existência de variáveis com alto grau de correlação, sendo capaz de gerar modelos preditivos ou correlacionais com baixo erro de medida. Quanto à presença de *outliers* multivariados, o teste de

normalidade de Kolmogorov-Smirnov (KS), destinado à análise de amostras superiores a 100 sujeitos, revelou que a amostra é normal ( $KS = 0,91$ ,  $p < 0,36$ ).

Por ter encontrado estudos que utilizaram tais escalas para o contexto de língua portuguesa – por exemplo, de Fandiño et al. (2018) em Portugal e de Formiga et al. (2018, 2019) no Brasil – os quais apresentaram indicadores estatísticos bastante consistentes relacionados à medida e à definição dos construtos utilizados. Procurou-se avaliar apenas a confiabilidade dessas medidas. Buscando cumprir esta condição, considerou-se o alpha de Cronbach ( $\alpha$ ) (devendo ser <sup>3</sup> 0,70, mas, também, valores até 0,60 são aceitáveis) (Hair et al., 2008; Hutz et al., 2015; Pasquali, 2011).

Na Tabela 1, observam-se os indicadores estatísticos, os quais estão acima de 0,70 para ambas as escalas. De forma geral, a condição empírica das medidas avaliadas garantiram a sua consistência para o contexto amostral avaliado. Ainda na Tabela 1, apresenta-se a manutenção na variação dos alfas ( $V$ ) que permaneceram próximos aos alfas previamente observados, condição que verificou uma homogeneidade dos indicadores para os construtos. A título de acréscimo, foi considerado o Coeficiente de Correlação Intraclasse (ICC), que revelou escores com um intervalo de confiança compatível ao estabelecido na literatura estatística, garantindo a confiabilidade das medidas na amostra avaliada para futuros estudos.

**Tabela 1.** Escores dos alfas de Cronbach ( $\alpha$ ) das escalas administradas em trabalhadores

Construtos/Variáveis	Alfa de Cronbach			ICC (IC 95%)
	$\alpha_{\text{geral}}$	$V\alpha_{\text{Item excluído}}$	F Friedman	
Suporte Organizacional	0,81*	0,78-0,85	18,43*	0,81* (0,78-0,88)
Capital social organizacional	0,95*	0,89-0,98	39,54*	0,95* (0,90-0,97)
Relacional	0,93	0,92-0,93	7,30*	0,93* (0,91-0,95)
Cognitivo	0,91	0,91-0,94	8,75*	0,91* (0,90-0,94)
Estrutural	0,89	0,85-0,90	12,73*	0,89* (0,85-0,90)

Fonte: Elaborado pelos autores.

Notas:  $V\alpha$  = Variação alfa quando o item for excluído; F = Teste de Friedman; ICC = Correlação intraclasse. \*  $p < 0,001$ .

A partir desses resultados, destaca-se que os indicadores psicométricos garantiram a utilização das escalas no contexto de pesquisa administrado para este artigo, além de representarem muito bem o conteúdo a que se propunham tanto para o suporte organizacional (Formiga et al., 2018) quanto para o capital social (Formiga et al., 2019), condição que corrobora a consistência das medidas tornando-as seguras para o conjunto teórico-empírico dos instrumentos abordados. De forma geral, as condições estabelecidas nas análises psicométricas possibilitaram a qualidade empírica das medidas, as quais foram capazes de avaliar o fenômeno apresentado para este estudo. Considera-se que os respondentes, em ambas as escalas, reconheceram o conteúdo e o sentido dos referidos instrumentos apresentados a eles, sendo seguros e confiáveis.

Com base nesses resultados, procurou-se verificar a relação entre as variáveis de suporte organizacional e de capital social em trabalhadores. Para isso, procedeu-se a análise da correlação de Pearson ( $r$ ) entre as variáveis, sendo observada uma relação positiva, acima de 0,30, e significativa entre as variáveis, conforme demonstrado na Tabela 2. É destaque, também, que todos os escores médios estiveram acima da mediana. Um

resultado complementar que pode ser destacado com relação às dimensões do Capital Social Organizacional – ECSO (dimensão relacional, estrutural e cognitiva) e o suporte organizacional (EPSO), para as quais, realizou-se o cálculo da correlação, revelando relação positiva da dimensão do capital social com a EPSO – respectivamente, capital estrutural ( $r = 0,69$ ), cognitivo  $r = 0,56$  e relacional  $r = 0,61$ .

**Tabela 2.** *Análise descritiva e correlação de Pearson (r) do suporte organizacional e do capital social organizacional em trabalhadores*

Variável independente	Média	d.p.	Mediana	Min-Máx	Correlação Pearson (r) PSO
Percepção Suporte Organizacional (EPSO)	31,13	4,27	271,22	5,00-46,00	---
Capital Social Organizacional (ECSO)	155,12	32,15	135,16	29,00-179,00	0,69*

Fonte: Elaborado pelos autores.

Notas: \* p-valor < 0,001. PSO = Percepção do Suporte Organizacional

Tendo sido corroborada a relação entre as variáveis, realizou-se uma análise multivariada (Anova one-way) associada ao teste *post-hoc* de *Sheffé* com o objetivo de avaliar as diferenças nas pontuações médias na variável dependente ECSO *versus* independente, isto é, a EPSO. Por encontrar nestas variáveis (independentes e dependentes), correspondente ao somatório dos itens de cada construto uma distribuição ampla entre mínimo e máximo, optou-se por dividi-la em 3 categorias (baixa, moderada e alta) e, para isso, teve-se em conta a análise de quartis.

Na Tabela 3, apresentam-se estes resultados: observou-se a existência de resultados significativos no efeito direto; no capital social, o escore médio dos respondentes foi mais alto (isto é, na avaliação dos sujeitos, a organização investe no capital) em função do suporte organizacional, isto é, quanto maior a percepção do suporte organizacional, maior o capital social entre os trabalhadores. A partir desses resultados, voltou-se para a

análise dos Tamanhos do Efeito (TDE); a necessidade dessa avaliação se deve à importância de verificar o TDE, compreendido em termos do grau ou da dimensão em que o fenômeno está presente na população ou amostra pesquisada, sendo exclusivo desta.

O poder do teste se refere à suposição de probabilidade do pesquisador em relação ao seu poder de detecção em sinalizar que a diferença observada na comparação entre os grupos ou eventos avaliados, para poucas variáveis ou sujeitos, foi insignificante. Para isso, o poder desse teste, em geral, é fixado por convenção, exigindo ser <sup>3</sup> 80%, em cada 'd'observado (Cohen, 1992a;1992b). Dessa maneira, observou-se um TDE acima de 0,90, podendo-se afirmar que é possível que tais resultados, de fato, estejam presentes nas organizações, na concepção dos funcionários.

**Tabela 3. Médias (desvio-padrão) e diferença obtida entre as variáveis em função do suporte organizacional**

Variáveis	Nível Suporte organizacional			F	p <	d Cohen	Tamanho do efeito
	Baixo	Moderado	Alto				
Capital Social Organizacional	19,40 d.p. = 1,05	22,01 d.p. = 0,71	25,49 d.p. = 1,16	7,57	0,01	10,70	0,98
	B 16,96 d.p. = 0,75	20,00 d.p. = 1,45	21,25± 2,71				
Capital Social Organizacional	M 19,80 d.p. = 1,40	22,58 d.p. = 0,90	23,64± 1,32	3,14	0,01	4,44	0,91
	A 21,67 d.p. = 3,13	27,22 d.p. = 1,27	28,85± 0,77				

Fonte: Elaborado pelos autores.

Notas: B = Baixo, M = Moderado, A = Alto. \* p-valor ≤ 0,01, R<sup>2</sup> = 0,35

## DISCUSSÃO

A partir dos achados empíricos, inicialmente, destaca-se a qualidade da consistência interna das escalas utilizadas, as quais apresentaram resultados que revelam sua condição de uso para o contexto amostral de trabalhadores. A importância desses resultados não apenas se deve à condição de que eles corroboram a pesquisa de Formiga e Souza (2014) e de Formiga

et al. (2015) sobre o suporte organizacional e de Formiga et al. (2019) sobre o capital social, mas, também, porque os resultados foram observados em um contexto de isolamento social devido à Covid-19 – pois os estudos dos autores supracitados ocorreram bem antes de tal situação.

Com base nos indicadores psicométricos, é possível destacar que os participantes da pesquisa avaliaram tais construtos em uma dinâmica organizacional e funcional bastante distinta para o mundo do trabalho, pois se encontravam no contexto da pandemia de Covid-19.

Merece destaque a segurança das medidas em questão por revelaram a capacidade da avaliação das variáveis para o ambiente laboral, correspondendo à indicação do estudo de Formiga et al. (2020), ao destacarem que tais medidas manteriam semelhantes indicadores psicométricos quando aplicados em contexto amostral semelhante ao que foi administrado no estudo dos autores supracitados.

Assim, não somente os escores psicométricos foram similares aos estudos supracitados no parágrafo, bem como, corroborou a perspectiva teórica-empírica abordada pelos autores, isto é, o trabalhador com características bem próximas as às previamente observadas na amostra que foi coletada, poderá explicar condições laborais e cognitivas dos participantes no ambiente de trabalho.

Na avaliação da coeficiente ICC (Intervalos intraclasse), o limite dos escores de confiança hipotetizado para futuros estudos (a saber:  $> 0,70$ ) (Formiga et al., 2015; Formiga et al., 2019), revelou que, independentemente do contexto em que a amostra foi coletada, ao comparar com os achados dos estudos supracitados com o atual, seria observado que em ambas as escalas, apesar de estarem em contextos sociais e políticos distintos, se verificaria o mesmo fenômeno. Tal condição permite afirmar a segurança da medida e da perspectiva conceitual dos construtos.

No que se refere à avaliação da correlação de Pearson, observou-se o que se esperava: houve correlação positiva significativa, com escores correlacionais acima de 0,30 (isto é,  $\geq 0,30$ , ver Tabela 2) (Tabachnick & Fidell, 2001; Figueiredo Filho & Silva Junior, 2009; Pasquali, 2011), sugerindo relações de moderada para alta, condição que revela boa associação entre os construtos.

E mais: ao converter os escores observados em percentuais explicativos dessa relação (para o qual se multiplicou por 100), ela apresentou 69% da explicação referente à amostra total. Em direção semelhante, foi observado também para as dimensões do capital social: a dimensão estrutural apresentou 69%, a cognitiva 56% e a relacional 61%, todas acima do escore limite e explicando mais de 50%.

Também na Tabela 2, observou-se que o escore médio para cada construto esteve acima da mediana, condição que permite refletir que os respondentes avaliaram as variáveis para mais de 50% dessas medidas psicológicas aplicadas ao trabalho – resultados que estiveram na mesma direção avaliada por Formiga et al. (2020).

Na Tabela 3, os resultados confirmaram as relações entre as variáveis do suporte organizacional e capital social, para as quais, foi calculada uma Anova, a qual tem como relevância o aproveitamento da informação conjunta das variáveis envolvidas com a variação dos escores médios nos construtos estabelecidos no estudo (Minitab, 2022; Varela, 2020). Foi revelado que, ao assumir a pontuação total do capital social, ela estaria associada à alta variação do nível superior de suporte organizacional.

Em termos gerais, o capital social, seja em sua pontuação total, seja no nível de variação, influi na forma como os trabalhadores percebem o suporte que a empresa lhes oferece, isto é, tendo o suporte organizacional capacidade de identificar as crenças e os valores que o indivíduo estabelece a partir das ações de reconhecimento e valorização, a qual, é demonstrada pela organização sobre a sua atuação profissional. Provavelmente, o colaborador terá um maior capital social, compreendido em termos dos laços de interação social, confiança e valor compartilhados entre os sujeitos, visando facilitar à relação da comunidade organizacional e à criação de vínculos cooperativos (redes de solidariedade) (Formiga et al., 2020).

Por conta da ocorrência da pandemia de Covid-19, os aspectos intrínsecos dos trabalhadores ficaram ainda mais acentuados, observando-se tal circunstância experienciada por esses trabalhadores (Rondon et al., 2021; Silva et al., 2020;) especialmente quando se refere aos achados empíricos. Observou-se, portanto, a influência direta do suporte organizacional nos

aspectos que se relacionam aos fatores psicossociais e comportamentais dos trabalhadores, uma vez que se vislumbraram questões anexas ao desempenho, à rotatividade, à exaustão, entre outros.

Tais reflexões convergem na direção dos resultados avaliados no estudo desenvolvido por Estevam, Formiga, Franco, Bonifácio, Ferreira, Costa, Ferreira e Pereira (2022), pois, mesmo que a pesquisa não tenha sido desenvolvida em contexto semelhante ao que foi administrado pelos autores do estudo, os achados revelaram o quanto o suporte organizacional foi tanto inibidor dos danos relacionados ao trabalho quanto influenciador positivo para a qualidade de vida do empregado brasileiro. De acordo com os autores supracitados, é de suma importância a intervenção na forma de perceber o suporte organizacional, pois tem implicações gerenciais multiprofissionais, com foco na prevenção, diagnose e promoção da saúde dos trabalhadores.

Esses resultados, seja avaliando a correlação ou a Anova, respectivamente, expressos nas Tabelas 2 e 3, são esclarecidos quando, por meio das acentuações dadas pelos respondentes em uma organização que investe no capital social, podem ser traduzidos em resultados positivos para o mundo do trabalho e suas relações, mesmo em detrimento de um momento de crise como o contexto pandêmico.

Assim, inseridos na referida realidade, os resultados mostram-se bons, semelhantes inclusive com o que se apresentava anteriormente em outros estudos relativos à associação entre suporte organizacional e capital social (Formiga et al., 2019; Formiga et al., 2020). Identifica-se algo muito maior a partir dos resultados em um cenário de crise de saúde social e laboral e se faz necessário que as organizações se preocupem em oferecer maior assistência aos seus empregados, contribuindo para o desenvolvimento de seus trabalhadores e de suas relações para com a organização por meio de ações de reconhecimento e de valorização.

Geralmente, ao considerar o capital social, também há que se enfatizar no compromisso profissional estabelecido, o qual, teoricamente, poderá ser considerado um caráter preditivo no estabelecimento do vínculo entre organização e trabalhador; destaca-se que o capital social apresenta um viés diferencial no contexto de crise, tendo o *modus operandi* do trabalhador durante o período de isolamento social, com base nos resultados,

destacado uma influência positiva nos atos de valorização e reconhecimento prestados pela organização, salientada no suporte organizacional (Fandiño et al., 2018).

Ter o apoio interno da empresa a partir do suporte organizacional, principalmente nos momentos de crise, torna-se fundamental para o desempenho das atividades que o funcionário precisa desenvolver mesmo perante um cenário desafiador (Formiga et al., 2014; Formiga et al., 2018). Com isso, o lema “fique em casa”, tão explorado na realidade pandêmica, pode ser confrontado com os dados anteriores acerca do suporte organizacional e do capital social. É importante estar e viver a organização e a dinâmica do trabalho, pois é nessa relação que a tomada de perspectiva, as decisões, o envolvimento e o engajamento etc. contribuem para o desenvolvimento de habilidades sociais e cognitivas no mundo do trabalho.

O modelo de gestão tradicionalista do passado, parece não se encaixar nessa contemporaneidade laboral. Mesmo que seja valorizado experienciar uma dinâmica laboral e suas interações sociais, bases para a construção de vínculos, por meio de ações coletivas, provavelmente, será uma condição importante para o crescimento da organização (Bharati et al., 2015; Nahapiet & Ghoshal, 1998).

Assim, organização e trabalhador devem estar associados e convergentes entre suas obrigações e contrapartidas, condição que, provavelmente, ocasionará melhores suporte e capital social. Merece destaque a união da comunidade organizacional em face da realidade pandêmica com vistas ao avanço e à resistência das relações organização-trabalho-indivíduo, sendo preciso se reinventar, rompendo barreiras diante das novas demandas organizacionais, as quais devem ir para além da atividade do cotidiano presencial de uma empresa.

Neste estudo, foi possível mensurar o quanto o mundo do trabalho foi coletivo e comunitário, capaz de contribuir para um melhor ajuste e reestruturação do desafio organizacional, até então nunca enfrentado (Fandiño et al., 2018). O resultado de 0,90 do indicador TDE (ver Tabela 3) confirma esse achado. Nesse sentido, o fenômeno avaliado nesta pesquisa poderá estar presente nas organizações sob a percepção dos trabalhadores,

condição em que se comprovam as afirmativas a respeito da experiência vivida pelos trabalhadores e a forma com que empregaram mecanismos psicológicos – tomados como fator de proteção ao adoecimento laboral.

Pretendeu-se desenvolver, neste estudo, uma avaliação das relações estabelecidas entre a organização e o trabalhador diante das novas realidades enfrentadas no contexto organizacional, tendo em vista que uma organização e seus colaboradores não estão isolados no mundo e, muito menos, dos acontecimentos que se sobrevêm, exigindo-se o investimento em reflexões e práticas para avaliação, diagnose e futura intervenção no ambiente laboral.

É imprescindível lidar com o inesperado para que sejam desenvolvidos estágios sociais e individuais alicerçados na maturidade cognitiva, social e profissional, os quais, envoltos no mundo do trabalho e nas questões do entorno do sujeito trabalhador, capazes de desenvolver e aplicar indicadores avaliativos destinados à qualidade profissional e à produtividade saudável, que são importantes para o contexto organizacional e para os sujeitos que a ela pertencem.

Nesse sentido, esta pesquisa contribui para a apresentação de fatores que precisam ser observados pelas empresas no sentido de atender às questões atinentes ao capital social a fim de remodelar gerenciamentos e níveis de atenção para questões intrínsecas e extrínsecas dos trabalhadores.

## CONCLUSÃO

De forma geral, ao considerar os achados deste artigo, acredita-se que o objetivo principal de avaliar a relação entre o suporte organizacional e o capital social em trabalhadores, em função do contexto do isolamento social causado pela pandemia de Covid-19, foi contemplado.

Apesar da escassa literatura sobre o tema, sabe-se que o suporte organizacional é uma variável preditiva do comportamento e desempenho profissionais, mensurando a percepção do trabalhador no que tange às ações de reconhecimento e valorização das organizações sobre as atividades profissionais.

Quanto ao capital social, foi possível concluir que seu desenvolvimento se associa às redes de comunicação e parcerias, experiências e vivências no ambiente da organização, condições que permitem compreender a interação das dimensões estrutural, relacional e cognitiva, previamente propostas por Nahapiet & Ghoshal (1998) e comprovadas por Formiga et al. (2019), referindo-se à necessidade dos vínculos entre os trabalhadores na internalidade do ambiente laboral.

Esta pesquisa também contribui para a percepção dos colaboradores nas organizações em momentos de crise e perspectivas que necessitam de maior atenção em direção a respostas rápidas, seguras e contundentes referentes à situação complexa de saúde social e até individual do trabalhador. Tais fatos permitem que tanto os colaboradores quanto a organização sejam “condicionados” a respostas que assegurem o desenvolvimento saudável no ambiente de trabalho, com conseqüente melhora da produtividade.

## REFERÊNCIAS

- Alguezaui, S., & Filieri, R. (2010). Investigating the role of social capital in innovation: sparse versus dense network. *Journal of Knowledge Management*, 14(6), 891-909. <http://dx.doi.org/10.1108/13673271011084925>
- Almeida, F. D. M. (2019). *As relações de trabalho na modalidade homeoffice em empresas de bens de consumo*. Dissertação de Mestrado, PUC-SP. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/22050>. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2019.
- Álvarez, P. E., Castiblanco, F., Correa, A. F., & Guío, Á. M. (2020). COVID-19: médicos, gastroenterología y emociones. *Revista Colombiana de Gastroenterologia*, 35, 64-68.
- Araújo, T. M. de & Lua, I. (2021). O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. ISSN: 0303-7657. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100566937004>

- Barroso, B. I. L., Souza, M. B. C. A., Bregalda, M. M., Lancman, S., & Costa, V. B. B. (2020). A saúde do trabalhador em tempos de COVID-19: reflexões sobre saúde, segurança e terapia ocupacional. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28(3), 1093-1102. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoARF2091>
- Bharati, P., Zhang, W., & Chaudhury, A. (2015). Better knowledge with social media? Exploring the roles of social capital and organizational knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 19(3), 456-475.
- Campbell, C. (2020). Social Capital, Social Movements and Global Public Health: Fighting for Health-enabling Contexts in Marginalised Settings. *Social Science & Medicine*, 257, 112-153. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.02.004>
- Cardozo, C. G., Silva, L. O. S. (2014). A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. *Revista Interbio, Dourados*, 8(2), 24-34.
- Castro, B. Gai, M. Morais, L. Oliveira, J. (2020). COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho (rPOT)*. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.3.20821>
- Cohen, J. (1992b) Statistical power analysis current directions. *Psychological Science*, 1(3) 98-101.
- Cohen, J. A. (1992a) Power primer. *Psychological bulletin*, 112(1), 155.
- Creswell, John W., & Clark, Vick L. (2013). *Plano. Pesquisa de métodos mistos*. 2. ed. Porto Alegre: Penso.
- D'Araujo, M. C. (2003). *Capital social*. Zahar. Rio de Janeiro-RJ.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500-507. <http://classweb.uh.edu/eisenberger/perceived-organizational-support/>

- Estevam, I. D., Formiga, N. S. ., Franco , J. B. M., Bonifácio, Élide D. N. C. ., Ferreira , S. V., Costa, E. L. da, Ferreira, M. C., & Pereira, J. F. . (2022). A predictive study about Organizational Support and Psychological Capital at work regarding emotional disorder during COVID-19 isolation period. *Research, Society and Development*, 11(7), e38911729883. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i7.29883>
- Fandiño, A. M., Formiga, N. S. & Menezes, R. M. P. (2018). Organizational Social Capital, Resilience and Innovation validation of a theoretical model for specialized workers. *Journal of Strategy and Management*, 12 (1), 137-152. <https://doi.org/10.1108/JSMA-05-2018-0041>.
- Faul, F.; Erdfelder, E.; Lang, A. G.; Buchner, A. (2007). G\* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39 (2), 175-191.
- Figueiredo Filho, D., & Silva Junior, J. (2019). Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson (r). *Revista Política Hoje*, 18(1). Recuperado de <https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/article/view/3852>
- Filardi, F., Castro, R. M. P., & Zanini, M. T. F. (2020) Vantagens e desvantagens do teletrabalho na administração pública: análise das experiências do Serpro e da Receita Federal. *Cad. EBAP.BR*, Rio de Janeiro, 18(1), 28-46. <https://doi.org/10.1590/1679-395174605>
- Flick, U. (2009). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- Formiga et al. (2020). Invariância associativa entre percepção do suporte organizacional e capital social organizacional em trabalhadores brasileiros. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/3110/4944>
- Formiga, N. S. ., Fernandes, A. J., Freire, B. G. O., Franco , J. B. M. ., Oliveira , H. C. C. ., Prochazka, G. L. ., Valin, C. G. P. ., Grangeiro, S. R. A. ., & Estevam, I. D. . (2021). Organizational support, social capital and innovative attitudes: A correlational study among workers in the city of Natal-RN. *Research, Society and Development*, 10(3), e55710313753. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i3.13753>

- Formiga, N. S., & Souza, M. A. D. (2014). Comprovação empírica de uma medida psicológica sobre a percepção do suporte organizacional em trabalhadores de diferentes empresas. *Boletim-academia paulista de psicologia*, 34 (87), 510-552.
- Formiga, N. S., Freire, B. G. de O., Grangeiro, S. R. A., Paula, N. H. M. M. de, Almeida, L. A. L., Tomé, A. M., & Fernandes, A. (2020). Invariância associativa entre percepção do suporte organizacional e capital social organizacional em trabalhadores brasileiros. *Research, Society and Development*, 9(5), e109953110. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i5.3110>
- Formiga, N. S., Freire, B. G. de O., Grangeiro, S. R. A., Paula, N. H. M. M. de, Almeida, L. A. L., Tomé, A. M., & Fernandes, A. (2020). Associative invariance between perception of organizational support and organizational social capital in Brazilian workers. *Research, Society and Development*, 9(5), e109953110. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i5.3110>
- Formiga, N. S., Freire, B. G. O. & Fernandes, A. (2019). Evidência de construto, invariância fatorial e validade convergente da escala de capital social organizacional em trabalhadores brasileiros. *Eureka: Revista de Psicologia*, 16(1), 34-59.
- Formiga, N. S., Freire, B. G. O., Batista, P. F. A., & Estevam, I. D. (2017). Suporte organizacional e autoestima em funcionários de organizações públicas e privadas no Brasil. *Psicologia.com.pt*, p.1-15, 2017. [http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?suporte-organizacional-e-autoestima-em-funcionarios-de-organizacoes-publicas-e-privadas-no-brasil&codigo=A1142](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?suporte-organizacional-e-autoestima-em-funcionarios-de-organizacoes-publicas-e-privadas-no-brasil&codigo=A1142)
- Formiga, N. S.; Bassanin, L. L.; Souza, M. V.; Da Silva, F. M.; De Souza, M. A. (2015). Suporte organizacional em trabalhadores de diferentes empresas: comprovação de uma medida. *Revista de Psicologia Universidad de Antioquia*, 7(1), 9-20.
- Formiga, N. S; Miranda, A. L. B. B; Araújo, I. T., Pastana, S. T. G; Mafra, A. L. (2018). Evidência da invariância fatorial e validade convergente da escala de suporte organizacional: estudo com trabalhadores brasileiros. *Boletim-Academia Paulista de Psicologia*, 38 (94), 27-35.

- Formiga, N., Fleury, L. F. O., & Souza, M. A. (2014). Evidências de validade da escala de percepção de suporte organizacional em funcionários de empresa pública e privada. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 5 (2), 60-76
- Formiga, N., Freire, B. G. O., Estevam, I. D., Fleury, L. F. O., & Souza, M. A. (2018). A influência do suporte organizacional no autoconceito profissional em trabalhadores de organizações públicas e privadas. *Eureka: Revista de psicologia*, 15 (1), 78-95.
- Habtoor, N. (2016). Influence of human factors on organisational performance: Qualityimprovementpractices as a mediatorvariable. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65 (4), 460-484.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2008). *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre, RS: Bookman.
- Hutz, C. S., Bandeira, D. R., & Trentini, C. M. (Eds.). (2015). *Psicometria*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Jeong, S. W., Sejin H., & Kyu-Hye L. (2021). How to Measure Social Capital in an Online Brand Community? A Comparison of Three Social Capital Scales. *Journal of Business Research*, 131, 652-63. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.051>.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884. doi: 10.1177/0149206315575554 » <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Minitab (2022). Interpretar os principais resultados para correlação. disponível em: <https://support.Minitab.Com/pt-br/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/how-to/correlation/interpret-the-results/key-results/>
- Moraes, C. P., Gomes, G. M. B., Machado, L. C. S., Daumas, L. P. & Gomes, M. M. B. (2021). Impacto da pandemia na saúde mental dos profissionais de saúde que trabalham na linha de frente da COVID-19 e o papel da psicoterapia. *Brazilian Journal of Development*, 7 (1), 1660-1668.

- Moreno, B. S. (2002). Gestão de pessoas: tendências e desafios na nova missão do RH de hoje. *UNOPAR Cient., Ciênc. Juríd. Empres.*, 3 (2), 33-38. <https://revistajuridicas.pgsskroton.com.br/article/view/1410/1351>.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *The Academy of Management Review*, 23 (2), 242-266. <https://doi.org/10.2307/259373>
- OIT. (2021). *Trabalho em tempos de COVID Relatório do diretor-geral Conferência Internacional do Trabalho*, 109.a sessão. Genebra, Suíça. Disponível em [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilolisbon/documents/publication/wcms\\_795276.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilolisbon/documents/publication/wcms_795276.pdf)
- Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges- Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, 3 (2), 29-51. <https://doi.org/10.1590/S1415-65551999000200003>
- Pasquali, L. (2011). *Psicometria: Teoria dos testes na psicologia e na educação*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Rodrigues, A. C. A., Moscon, D. C. B., Queiroz, G. C., & Silva, J. C. (2020). Trabalhadores na pandemia: múltiplas realidades, múltiplos vínculos in Moraes, M.M (2020). Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho (Vol. 2), 1-14. Editora Artmed
- Rodrigues, C. M. L., Faiad, C., & Facas, E. P. (2020). Fatores de Risco e Riscos Psicossociais no Trabalho: Definição e Implicações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa [online]*. 2020, v. 36, n. spe
- Rondon, M. C. de S. ., Estrela, A. C. G. dos S. ., Sales, S. C. de ., Costa, V. V. da ., Santos, A. B. dos ., Costa, B. F. da ., & Lima, N. C. . (2021). The impact of social networks on youth health during the isolation period: an integrative review. *Research, Society and Development*, 10(4), e5310413747. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i4.13747>

- Santos, K. O. B., Fernandes, R. de C. P., Almeida, M. M. C. de ., Miranda, S. S., Mise, Y. F., & Lima, M. A. G. de .. (2020). Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. *Cadernos De Saúde Pública*, 36(12), e00178320. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00178320>
- Santos, R. F., Bragagnolo, G., Oliveira, M., & Chaves, M. S.. (2020). Exploring knowledge management within teams from a social capital perspective: a literature review. *Gestão & Produção*, 27(2), e4907. <https://doi.org/10.1590/0104-530X4907-19>
- Scorsolini-Comin, F., Inocente, D. F., & Miura, I. K. (2012). Avaliação de um programa de treinamento corporativo: Em busca da mudança organizacional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 13(1), 75-86.
- Silva, L. S. et al. (2020). Condições de trabalho e falta de informações sobre o impacto da COVID-19 entre trabalhadores da saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional* [online]. 45(2317-6369).
- Silva, T. M., & Carvalho, M. (2021). Reflections on the health-work relation and exposure to COVID-19. *Revista Brasileira Medicina do Trabalho*, 19 (3), 389-396. <http://dx.doi.org/10.47626/1679-4435-2021-693>
- Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade de Brasília, Brasília.
- Siqueira, M. M. M. (2014). *Novas Medidas do Comportamento Organizacional. Ferramentas de Diagnóstico e Gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Tabachnick, B. G & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics*. Allyn & Bacon.
- Tamayo, A., & Paschoal, T. (2003). A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. *Revista de Administração Contemporânea*, 7 (4), 33-54, 2003.
- Tomasi, M., Rissi, V., & Pauli, J. (2020). Influência do suporte organizacional nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho em um contexto hospitalar. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 20(3), 1072-1079. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2020.3.18253>.

- Tractenberg, L. (1999). A complexidade nas organizações: futuros desafios para o psicólogo frente à reestruturação competitiva. *Psicologia: ciência e profissão*, 19 (1), 14-29. doi.org/10.1590/S1414-98931999000100003.
- Varella, C. A. A. (2020). *Análise De Variância Multivariada*. Disponível em: <http://www.ufrjr.br/institutos/it/deng/varella/Downloads/multivariada%20aplicada%20as%20ciencias%20agrarias/Aulas/MANOVA.pdf>.
- Veiga, A. G. B., Oliveira, L. C. D., & Mendes, R. A. O. (2020). A viabilidade do teletrabalho na administração pública brasileira. *Brazilian Journal of Development*, 6(3), 12745-12759. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n3-222>
- Zhao, X., Tang, Q., Liu, S., & Liu, F. (2016). Social capital, motivations, and mobile coupon sharing. *Industrial Management & Data Systems*, 116 (1), 188-206. doi.org/10.1108/IMDS-05-2015-0184.

*Recebido em 06/02/2023*

*Aceito em 02/09/2024*



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional, que permite o uso irrestrito, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que a obra original seja devidamente citada.