

## Investigando a Influência dos Valores Organizacionais na Percepção de Suporte Organizacional a partir da Concepção dos Colaboradores do Setor Bancário

**Autoria:** Taís de Andrade, Vania de Fátima Barros Estivaleta

O objetivo deste trabalho consiste em compreender a influência dos valores organizacionais sobre a percepção de suporte organizacional, sob a perspectiva dos colaboradores do setor bancário público e privado. Para o alcance deste objetivo, partiu-se de duas perspectivas teóricas. A primeira refere-se à abordagem defendida por Oliveira e Tamayo (2004) de que os valores organizacionais influenciam o comportamento dos indivíduos e orientam a vida da organização, atuando como elementos integradores compartilhados por seus membros. A segunda está associada ao suporte organizacional, relacionado às crenças globais desenvolvidas pelo colaborador sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar, conforme a abordagem de Eisenberger *et al.* (1986). Visando atingir o objetivo do estudo, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo do tipo *survey*, para o levantamento e análise dos resultados. Participaram da etapa quantitativa 332 colaboradores do setor bancário, aos quais foram aplicados um questionário elaborado a partir do modelo Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO) de Oliveira e Tamayo (2004) e Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) originalmente desenvolvida por Eisenberger *et al.* (1986) e adaptada e validada no contexto brasileiro por Siqueira (1995). Os dados obtidos foram analisados com o apoio do software SPSS para a realização dos testes estatísticos. Os principais resultados encontrados expõem que os valores organizacionais prioritários das instituições bancárias, segundo a percepção dos colaboradores, foram o Domínio e o Prestígio, enquanto os valores Bem-estar, Autonomia e Realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia. Em relação ao suporte organizacional este apresentou nível moderado de incidência. Ainda, a análise de regressão múltipla revelou que os valores organizacionais exercem influência na percepção do suporte organizacional. O modelo de regressão indicou que a variável dependente Suporte Organizacional foi explicada em 70,2% pelos fatores Autonomia e Realização, Domínio e Bem-estar. Assim, identificou-se que os valores organizacionais exercem influência sobre a percepção de suporte social no trabalho, corroborando os pressupostos teóricos defendidos por Goodwin, Costa e Adonu (2004) e Giles (2003). Do ponto de vista de sua aplicação, o presente estudo identificou como as prioridades da organização estão sendo percebidas pelos indivíduos, fornecendo valiosas informações que podem contribuir para o planejamento de ações voltadas para o desenvolvimento, o bem-estar e a satisfação dos colaboradores do setor bancário. Nesse sentido, diante de um cenário caracterizado pela competitividade e transformações contínuas, onde as situações estressantes fazem parte do dia-a-dia do trabalho bancário, esse diagnóstico oferece um pertinente ponto de partida aos dirigentes e gestores destas organizações em busca de novas formas de gestão.

## 1. Introdução

As intensas transformações impulsionadas por exigências do mercado, globalização da economia, informatização e competitividade têm apresentado desafios à gestão das organizações, demandando novas formas de diagnóstico na compreensão do comportamento organizacional. Além disso, as alterações na forma de organizar o trabalho, decorrentes da informatização e da tecnologia da informação, têm modificado a relação entre os sujeitos e o trabalho (MORIN, 2001). Nesse sentido, Schwartz (2005) menciona que os valores exercem um papel fundamental como motivadores do comportamento dos indivíduos, inclusive no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, Mendes e Tamayo (1999) afirmam que os valores organizacionais exercem um papel importante tanto de atender às necessidades dos indivíduos quanto de atender aos objetivos organizacionais. Os valores organizacionais denotam a preferência por certos comportamentos, estratégias e objetivos e constituem-se em componentes essenciais nas organizações, pois funcionam como necessidades que orientam o comportamento dos indivíduos para um fim específico (FEATHER, 1995).

Com base nestas colocações, percebe-se que os valores organizacionais, relacionados à cultura de determinada organização, têm sido utilizados para prever a conduta de seus membros. Observa-se também um crescente interesse pela temática valores organizacionais como preditores do comportamento organizacional (HASSAN, 2007; AMOS e WEATHINGTON, 2008; TAMAYO, 2007; SILVA, 2007).

Deduz-se, desta forma, que os valores organizacionais influenciam a percepção de suporte organizacional, tendo em vista que o suporte é um importante fenômeno psicossocial no ambiente laboral (BERTHELSEN, HJALMERS e SÖDERFELDT 2008), presente nas relações dos colaboradores com a organização. Autores como Goodwin, Costa e Adonu (2004) e Glazer (2006), propõem uma visão conjunta destas temáticas, confirmando a influência dos valores sobre o suporte organizacional. Além disso, a relação entre trabalhador e organização sugere a idéia de troca entre ambos, visando benefícios mútuos, emergindo a percepção de suporte organizacional, caracterizada como as crenças desenvolvidas pelos colaboradores sobre a extensão em que a organização valoriza suas contribuições e cuida do seu bem-estar (EISENBERGER *et al.*, 1986).

Os estudos sobre a temática apontam que o suporte organizacional pode contribuir para o bem-estar, saúde física e mental dos indivíduos (TAMAYO e TRÓCCOLI, 2002), além de possibilitar vantagens para a organização com o aumento do comprometimento e da satisfação no trabalho. Além disso, como afirmam Berthelsen, HJalmers e Söderfeldt (2008), os empregadores têm a responsabilidade de garantir o desenvolvimento físico e social, garantindo um ambiente de trabalho saudável, valorizando o bem-estar dos colaboradores.

Além dessas constatações, verifica-se também uma carência de investigações empíricas sobre valores organizacionais (DER WAL, GRAAF e LASTHUIZEN, 2008) e percepção de suporte organizacional (ALLEN, *et al.*, 2008). Por conseguinte, pouca investigação tem incidido sobre como os próprios trabalhadores percebem os valores organizacionais e entendem e vivenciam o suporte no trabalho (MCGUIRE, 2007).

Considerando, então, a importância dos valores organizacionais como antecedentes da percepção de suporte organizacional (GOODWIN, COSTA e ADONU, 2004), faz-se importante progredir nos estudos acerca desta temática sob uma perspectiva conjunta.

Diante deste cenário, buscou-se discutir a percepção dos profissionais das instituições bancárias públicas e privadas acerca dos valores organizacionais e do suporte organizacional, procurando responder aos seguintes questionamentos: *“Quais os valores organizacionais praticados pelas empresas estudadas segundo a percepção de seus colaboradores? Qual a percepção dos colaboradores sobre o suporte organizacional? Qual é a diferença entre*

*bancos públicos e privados quanto aos valores e suporte organizacional? Qual é a influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional?”*

Frente a estes questionamentos, a fim de contribuir para a exploração do tema, este estudo tem como objetivos: (i) identificar os valores organizacionais praticados pelas empresas estudadas segundo a percepção de seus colaboradores; (ii) analisar a percepção dos colaboradores em relação ao suporte organizacional (iii) verificar se há diferenças entre bancos públicos e privados quanto aos valores organizacionais e o suporte organizacional e; (iv) verificar a influência dos valores organizacionais na percepção do suporte organizacional das empresas estudadas.

Na próxima seção, são abordados os pressupostos teóricos relacionados aos valores organizacionais e o suporte organizacional. Na seção seguinte, são apresentados os aspectos metodológicos relacionados à coleta e análise dos dados, para posteriormente (seção quatro) apresentar os resultados encontrados. Por fim, na seção cinco, são apresentadas considerações finais acerca do estudo realizado, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

## 2. Referencial Teórico

### 2.1 Valores Organizacionais: Compreendendo seu conceito e as Estratégias de identificação

O estudo dos valores tem sido abordado por inúmeras áreas do conhecimento. Na filosofia os valores se constituíram como fonte de reflexão, na sociologia os valores que fundamentam a sociedade e justificam as suas ações são freqüentemente estudados e na antropologia são essenciais na compreensão da cultura (TAMAYO, 2007). Na abordagem da psicologia, conforme Silva (2007), o trabalho desenvolvido por Rokeach foi um dos pioneiros no estudo dos valores humanos, na perspectiva de que os valores são crenças duradouras de que um modo de conduta é socialmente preferível em relação a outros modos alternativos (ROKEACH, 1968).

No contexto das organizações, os valores influenciam o comportamento dos membros e orientam a vida da empresa, atuando como elementos integradores, no sentido de que são compartilhados por seus membros (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004). Além disso, os valores organizacionais denotam a preferência por certos comportamentos, estratégias e objetivos. Para Hassan (2007) os valores podem ser considerados como convicções e atitudes profundamente enraizadas nas práticas organizacionais que constituem um entendimento coletivo das normas e padrões de comportamento aceitáveis dentro da organização.

Conforme Mendes e Tamayo (1999) os valores exercem um papel importante tanto de atender aos objetivos organizacionais, quanto de atender às necessidades dos indivíduos. Para os autores, os valores organizacionais podem transmitir mensagens e comportamentos convenientes repassados espontaneamente para os membros da organização, fazendo com que a adesão e a reprodução permitam aos indivíduos aceitar ou não determinados conteúdos.

Sob esta perspectiva, Oliveira e Tamayo (2004) definem os valores organizacionais como princípios ou crenças hierarquicamente organizados, relativos a modelos de comportamento desejáveis, os quais orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos. Nessa definição, os autores enfatizam alguns elementos dos valores organizacionais, como: **a) o aspecto cognitivo:** referente às crenças valorizadas e enfatizadas na vida organizacional, que constituem uma forma de conceber a realidade e a resposta aos problemas da empresa; **b) o aspecto motivacional:** que expressa os interesses e desejos de indivíduos específicos ou de um grupo; **c) a função dos valores:** que orienta a vida das pessoas, delimitando sua forma de pensar e agir; **d) a hierarquização dos valores:** que implica preferência e distinção entre o importante e o secundário.

Conforme Tamayo (2007), na literatura existem três estratégias de identificação dos valores organizacionais: 1) através do levantamento dos valores pessoais dos membros da empresa; 2) a partir de documentos oficiais da empresa e 3) através da percepção dos colaboradores na avaliação dos valores da organização. Para o referido autor, as duas primeiras estratégias podem não expressar de forma adequada os valores coletivos da organização. Por outro lado, a abordagem baseada na percepção dos colaboradores, identifica os valores e a sua hierarquia de acordo com a representação mental que os colaboradores têm do sistema axiológico da empresa, sendo a mais adequada para identificar os valores organizacionais praticados.

Desta forma, ao analisar os valores da organização segundo a percepção de seus colaboradores é como se o pesquisador estivesse utilizando observadores internos envolvidos ativamente no processo coletivo, para identificar as prioridades axiológicas da organização. (TAMAYO; MENDES; PAZ, 2000). Segundo Tamayo (2007b) os valores só existem efetivamente na mente de seus membros, sendo que a aceitação e a ratificação por parte dos trabalhadores são essenciais para a existência dos valores organizacionais. O autor afirma também que os valores organizacionais somente assumem o seu *status* se forem compartilhados pelos membros da empresa.

Com base nestas constatações, Oliveira e Tamayo (2004), ao estudarem valores organizacionais a partir da teoria dos valores individuais, proposta por Schwartz (1992), propuseram o Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO), composto por 48 itens, dispostos em oito fatores, como ilustra a Figura 1.

Valores Organizacionais (IPVO)	
Realização	Representa valores relacionados a busca de sucesso a partir da competência da organização e de seus membros
Conformidade	Priorização de regras e normas, para definir os limites das ações organizacionais e o comportamento de seus membros
Domínio	Relação com o poder, obtenção de status, controle sobre pessoas e recursos.
Bem-estar	Preocupação da organização em propiciar satisfação aos empregados, especialmente a qualidade de vida
Tradição	Caracteriza-se pela busca de preservação dos costumes e práticas consagradas da organização
Prestígio	Caracteriza a busca pelo prestígio e influência sobre a sociedade em função da qualidade dos seus produtos
Autonomia	Aperfeiçoamento do colaborador e da organização através da valorização da criatividade, competência, e pró-atividade
Preocupação com a coletividade	Relacionamento com indivíduos próximos e com a comunidade

**Figura 1: Valores Organizacionais**

Fonte: Elaborado a partir de Oliveira e Tamayo, 2004

Através dessas concepções, percebe-se que os valores organizacionais exercem funções importantes no contexto das organizações, impactando na conduta e interação dos indivíduos no ambiente de trabalho e no comportamento organizacional. Dessa forma, à medida que os valores da organização orientam a conduta dos indivíduos em prol das metas da organização (TAMAYO, MENDES e PAZ, 2000), estes podem impactar também, sua percepção de suporte organizacional.

## 2.2 Suporte Organizacional: Compreendendo a capacidade de influenciar os vínculos com o trabalho e com a organização

A relação entre trabalhador e organização pressupõe a idéia de troca entre ambos, visando a benefícios mútuos. Por um lado, os colaboradores entram na organização com

certas expectativas sobre o que eles poderão realizar profissionalmente e sobre o que a organização poderá oferecer-lhe como recompensa e para facilitar o seu trabalho (TAMAYO e TRÓCOLLI, 2002). Por outro lado, a organização comumente espera de seus colaboradores dedicação e lealdade, visando ao comprometimento com os objetivos organizacionais (RHOADES e EISENBERGER, 2002).

Nesse sentido, a expectativa de reconhecimento e retribuição dada pela organização como recompensa ao trabalho realizado encontram-se diretamente relacionadas à percepção de suporte organizacional (PSO), revelando a existência de expectativas de reciprocidade nas interações entre indivíduo e organização. Eisenberger *et al.* (1986) definem o conceito de suporte organizacional como crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre a extensão em que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar.

O suporte organizacional refere-se às percepções do trabalhador sobre a qualidade do tratamento recebido da organização como retribuição ao esforço que despense no trabalho (EISENBERGER *et al.* 1986). Como afirmam Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999), essas percepções baseiam-se na frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, recompensas materiais e sociais e ao esforço dos recursos humanos da organização.

De acordo com a teoria de suporte organizacional, o desenvolvimento da PSO é estimulado pela tendência dos colaboradores em atribuir a organização características humanas (EISENBERGER *et al.*, 1986). Conforme os autores, essas atribuições de características antropomórficas à organização, são consequências do comportamento dos trabalhadores ao perceber as ações dos agentes organizacionais como ações da própria organização. Tamayo e Trócolli (2002) complementam ainda, afirmando que a organização atua por meio do comportamento individual de membros-chave, ocupantes de posições de gerência ou de liderança, e não como uma entidade abstrata.

Dessa forma, mesmo os colaboradores atribuindo à organização características humanas e acreditando manter relações sociais com ela, os idealizadores de percepção de suporte organizacional não exploraram os papéis sociais representados pelos atores (empregados e organização) na relação social (SIQUEIRA e GOMIDE JR., 2004). Portanto, na visão dos autores, a percepção de suporte organizacional refere-se especificamente às crenças nutridas por empregados que se posicionam mentalmente como receptores de doações organizacionais durante o intercâmbio social.

Outro aspecto relevante destacado por Rhoades e Eisenberger (2002) refere-se ao senso de obrigação e comprometimento afetivo que a percepção de suporte organizacional pode estimular nos colaboradores, no sentido de cuidar e ajudar a organização a atingir seus objetivos. Da mesma forma, a sensação de que a organização oferece cuidados, reconhecimento e respeito aos seus colaboradores pode levá-los a satisfazer necessidades sociomocionais, pois os colaboradores sentem-se membros da organização (SIQUEIRA E GOMIDE JR., 2008).

Com base nas perspectivas de suporte organizacional, Eisenberger *et al.* (1986) desenvolveram o instrumento de medida de Percepção de Suporte Organizacional (Survey of Perceived Organizational Support – SPOS), com a intenção de medir variáveis que afetam diretamente o desempenho e o comprometimento do trabalhador com a organização. Segundo os autores, o SPOS tem a finalidade de medir a avaliação feita pelos colaboradores a respeito do valor das retribuições e benefícios dados pela organização em troca do seu esforço no trabalho. A referida escala possui um conjunto de 36 frases, compreendendo possíveis julgamentos da organização sobre seus empregados e algumas situações diversas que podem resultar em benefícios ou prejuízos a eles.

A Escala de Percepção de Suporte Organizacional tem sido amplamente utilizada em diversos estudos (RHOADES, EISENBERGER e ARMELI, 2001; VALENTINE, GRELLER

e RICHTERMEYER, 2006; SLUSS, KLIMCHAK e HOLMES, 2008), principalmente em sua versão reduzida, contendo 8 itens (EISENBERGER *et al.*, 2001). No contexto nacional, Siqueira (1995) foi a primeira a traduzir e validar o instrumento de Eisenberger *et al.* (1986). O instrumento foi denominado de Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) construído de forma reduzida, com base nos pressupostos teóricos da PSO desenvolvidos por Eisenberger e seus colaboradores.

Assim, conforme Siqueira e Gomide Jr. (2004) a percepção de suporte organizacional pode ser compreendida como uma cognição com capacidade de influenciar não somente vínculos com o trabalho e vínculos afetivos com a organização, como também de impactar positivamente ações individuais que podem contribuir para a efetividade organizacional. Sob este enfoque, Valentine, Greller e Richtermeyer (2006) sugerem, ainda, que a PSO pode ser monitorada para ajudar na compreensão do impacto dos programas organizacionais, para que as intervenções possam ter mais efeitos ainda mais favoráveis no comportamento dos colaboradores.

### 3. Método de pesquisa

Visando atingir os objetivos propostos realizou-se um estudo descritivo, a partir de uma abordagem quantitativa. Os estudos descritivos são estruturados e especificamente criados para medir as características descritas em uma questão de pesquisa, ou seja, é a mensuração de um evento (HAIR *et al.* 2005b)

Como estratégia de pesquisa efetuou-se uma *survey*, a qual permite descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, e ajudar a entender comportamentos, utilizando-se de uma avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra (BAKER, 2001). A população foco foi representada pelos colaboradores do setor bancário de Santa Maria, Rio Grande do Sul, composta por 599 bancários. Foram disponibilizados questionários a toda população, obtendo-se um retorno de 332 instrumentos (55%), sendo 222 provenientes de bancos públicos e 110 de bancos privados, os quais compuseram a amostra do estudo.

Como método de coleta de dados foi aplicado um questionário elaborado a partir de dois modelos. O primeiro refere-se ao **Inventário de Perfis de Valores Organizacionais (IPVO)**, desenvolvido por Oliveira e Tamayo (2004), composto por 48 questões, distribuídas em oito dimensões: Realização, Conformidade, Domínio, Bem-estar, Tradição, Prestígio, Autonomia e Preocupação com a coletividade. O segundo foi a **Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO)**, originalmente desenvolvida por Eisenberger *et al.* (1986) e adaptada e validada no contexto brasileiro por Siqueira (1995), composta em sua versão reduzida por 6 questões, caracterizando-se por uma escala unidimensional.

Para facilitar a compreensão apresenta-se o desenho da pesquisa, conforme a Figura 2.



Figura 2: Desenho de pesquisa

Fonte: elaborado pelos autores

A análise dos dados foi realizada com o apoio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) para realização dos testes estatísticos. Inicialmente, realizou-se a análise descritiva da amostra, através dos cálculos de média. Posteriormente, buscou-se explorar os dados dos modelos propostos por Oliveira e Tamayo (2004) e Siqueira (1995) através da análise fatorial exploratória. Em seguida, utilizou-se o indicador de consistência interna *Alpha de Cronbach*, com o propósito de verificar a confiabilidade dos construtos teóricos. Além disso, foram realizados testes t para amostras independentes para cada novo fator criado, visando identificar diferenças relacionadas à natureza das organizações (públicas e privadas).

Após estas análises, com o intuito de estabelecer a relação entre os fatores dos valores organizacionais e suporte organizacional utilizou-se o Coeficiente de Correlação de Pearson, o qual indica a força de associação entre quaisquer duas variáveis (HAIR *et al.*, 2005a). Finalmente, utilizou-se de uma análise de regressão a fim de atingir o objetivo geral deste trabalho. De acordo com Malhotra (2006), a análise de regressão é um processo poderoso e flexível para a verificação de relações associativas entre uma variável métrica dependente e uma ou mais variáveis independentes. Desta forma, no presente estudo a variável dependente refere-se ao suporte organizacional e as variáveis independentes referem-se aos valores organizacionais.

#### 4. Análise dos Resultados

Em relação à amostra investigada, foram entrevistados 332 colaboradores do setor bancário, sendo 222 dos bancos públicos e 110 dos bancos privados, sendo 49,5% de homens e 50,6% de mulheres, possuindo, em média, 37,31 anos de idade. Sobre o estado civil dos mesmos, predominou em 52,3% os indivíduos casados e 28,4% solteiros.

Quanto à escolaridade, a maioria dos entrevistados possui curso superior incompleto (39,5%), seguido do ensino superior completo (29,8%) e pós-graduação (19,6%), havendo o predomínio dos cursos de Administração e Administração Comércio Exterior (39%).

Ao analisar o tempo de serviço na empresa, verificou-se que os colaboradores investigados possuem em média 13,79 anos. Quanto ao setor de atuação, houve o predomínio no setor de atendimento (46,4%), seguido do setor comercial (38,4%). Da mesma forma, houve o predomínio dos cargos de caixa (32,5%) e gerente (32,2%). Essas constatações devem-se principalmente às atividades específicas praticadas nas agências bancárias, voltadas para o atendimento a clientes e venda de produtos e serviços financeiros, as quais concentram-se nesses setores e cargos específicos.

##### 4.1 Valores organizacionais: análise dos fatores

Para a análise fatorial das variáveis do Inventário de Perfis de Valores Organizacionais, foram utilizadas inicialmente as 48 questões do instrumento, com o intuito de identificar possíveis associações entre as variáveis, de modo a agrupá-las em fatores comuns. Optou-se por adotar a análise de componentes principais como método de extração das dimensões e a Varimax como método de rotação. Os testes iniciais da fatorial incluíram o *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, caracterizados como procedimentos estatísticos que permitem identificar a qualidade das correlações entre as variáveis de forma a prosseguir com a análise fatorial (PESTANA e GAGEIRO, 2003). Assim, os resultados dos testes de adequação e especificidade da amostra foram satisfatórios, sendo que o KMO apresentou um coeficiente de 0,912 e o teste de Bartlett apresentou resultado significativo (*sig* 0,000). Além disso, as análises de medida para adequação da amostra e da matriz correlação antiimagem, também foram satisfatórias para análise fatorial.

Em seguida, foram analisadas as comunalidades. Percebeu-se que nenhuma variável apresentou valor inferior a 0,5. Posteriormente, na etapa de extração dos fatores, utilizaram-se os critérios dos autovalores (*eigenvalues*) maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada. Foram obtidos oito fatores com autovalores superiores a 1,0 sendo que o primeiro explicou 32,86% da variância e os oito explicaram, em conjunto, 65,40% de toda variância.

Posteriormente, para analisar a confiabilidade dos fatores, utilizou-se teste de confiabilidade *Alfa de Cronbach*, que, segundo Hair et al. (2005b), pode apresentar um coeficiente variando de 0 a 1, sendo que os valores superiores a 0,7 indicam confiabilidade satisfatória da consistência interna. Ainda, em relação ao *Alfa de Cronbach*, Pestana e Gageiro (2003) sugerem a exclusão de uma variável para melhorar a consistência interna, caso esta tenha uma fraca correlação com as demais variáveis do fator. Considerando estes critérios, tornou-se necessária a exclusão de dois fatores e quatro variáveis que apresentaram baixa confiabilidade.

Como resultado final da análise fatorial, encontraram-se seis dimensões ou fatores, sendo que os fatores 1 e 2 apresentaram excelente consistência interna (Alfas superiores a 0,9), os fatores 3 e 4 demonstraram uma consistência interna muito boa (Alfas superiores a 0,8), enquanto os fatores 5 e 6 evidenciaram uma boa consistência interna (Alfas superiores a 0,7), conforme a classificação sugerida por Hair et al. (2005b).

Uma análise mais detalhada permite avaliar as variáveis componentes para cada fator, de maneira que os fatores criados refletem a predominância de determinado valor organizacional, identificado no modelo original desenvolvido por Oliveira e Tamayo (2004), como ilustra a Tabela 1:

**Tabela 1: Cargas Fatoriais das dimensões obtidas com rotação Varimax e fatores originais correspondentes**

Fatores	Variáveis	Fator IPVO	Carga Fatorial
<b>Fator 01</b> <b>Autonomia e Realização</b> <b>(Autreal)</b> <b>Alpha 0,935</b>	Para a empresa, é importante ser criativa	Autonomia	0,742
	A empresa incentiva o funcionário a ser criativo	Autonomia	0,734
	A empresa valoriza a competência	Realização	0,732
	A empresa acha que é importante ser competente	Realização	0,712
	Valorização de funcionários que mostram suas habilidades	Realização	0,703
	A empresa estimula o funcionário a enfrentar desafios	Autonomia	0,634
	A empresa valoriza os funcionários curiosos	Autonomia	0,621
	Valorização de funcionários que buscam realização no trabalho	Autonomia	0,602
	Incentivo a sinceridade entre as pessoas	P. coletividade	0,590
	Todas as pessoas devem ser tratadas igualmente	P. coletividade	0,576
	Incentivo ao sucesso profissional dos funcionários	Autonomia	0,575
	Realização de atividades que dão prazer ao funcionário	Bem-estar	0,550
<b>Fator 02</b> <b>Preocupação com a coletividade</b> <b>(Preocol)</b> <b>Alpha 0,915</b>	Para a empresa as pessoas devem ser honestas sempre	P. coletividade	0,782
	A empresa acredita no valor da honestidade	P. coletividade	0,679
	A empresa considera a lealdade importante	P. coletividade	0,678
	Fidelidade a seus funcionários e clientes	P. coletividade	0,655
	A empresa procura se aperfeiçoar constantemente	P. coletividade	0,602
	A empresa acredita que a cortesia é importante	Conformidade	0,587
	As pessoas devem ser tratadas de forma justa	P. coletividade	0,586
	A empresa valoriza a educação dos funcionários	P. coletividade	0,561
Valorização do conhecimento dos funcionários	Realização	0,560	
<b>Fator 03</b> <b>Prestígio</b> <b>(Prestig)</b>	A empresa tem influência na sociedade	Prestígio	0,833
	A empresa tem prestígio na sociedade	Prestígio	0,794
	A empresa tem prestígio	Prestígio	0,789

<b>Alpha 0,843</b>	A empresa influencia outras empresas	Prestígio	0,556
	A tradição é uma marca da empresa	Tradição	0,548
<b>Fator 04 Bem-estar (Bemest) Alpha 0,868</b>	Oportunidades de diversão aos funcionários	Bem-estar	0,849
	Preocupação com a qualidade de vida dos funcionários	Bem-estar	0,796
	A empresa oferece premiações aos funcionários	Bem-estar	0,721
	É importante para a empresa ajudar seus funcionários	Bem-estar	0,625
<b>Fator 05 Domínio (Domin) Alpha 0,745</b>	Para a empresa, planejar metas é essencial	Realização	0,706
	É importante para a empresa ter lucro nos negócios	Domínio	0,698
	A empresa busca o domínio de mercado	Domínio	0,654
	A empresa acha importante ser competitiva	Domínio	0,591
<b>Fator 06 Tradição e conformidade (Tradco) Alpha 0,758</b>	A empresa acredita que as regras são importantes	Conformidade	0,671
	Importância os modelos de comportamento definidos	Conformidade	0,644
	A empresa procura manter práticas consagradas	Tradição	0,618
	A empresa preserva os costumes antigos e a tradição	Tradição	0,565
	A atuação dos funcionários deve respeitar os costumes	Tradição	0,467

Fonte: Dados da pesquisa

Desta forma, no fator 1, predominam as assertivas associadas aos fatores Autonomia e Realização do modelo IPVO. Resultado semelhante foi encontrado por Louback (2006), onde as variáveis das dimensões Autonomia e Realização foram agrupadas no mesmo fator. O fator 2 possui a maioria das variáveis associadas à dimensão Preocupação com a coletividade, que reflete a prioridade da empresa em promover relacionamentos baseados na justiça e na lealdade. O fator 3 evidencia a predominância da dimensão Prestígio, relacionado ao poder exercido pela empresa, ou seja, a influência e respeito da sociedade em função da qualidade de seus produtos (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004).

Quanto ao Fator 4, este evidencia a predominância da dimensão Bem-estar do modelo IPVO, congregando itens associados à preocupação da organização com o valor Bem-estar dos colaboradores, demonstrando sua intenção em propiciar um ambiente de trabalho satisfatório, priorizando a qualidade de vida (TAMAYO, 2007b; OLIVEIRA e TAMAYO, 2004).

Já o fator 5, é composto por quatro variáveis, predominando a dimensão Domínio, traduzindo a preocupação da organização com estratégias relacionadas à obtenção de status, lucros e competitividade, representando a tentativa de afirmação assertiva da empresa por meio do domínio dos recursos materiais, do mercado, da tecnologia e do conhecimento na sua área de atuação (TAMAYO, 2007). O sexto fator relaciona-se ao respeito às regras, às práticas consagradas e aos costumes, possuindo cinco variáveis relacionadas às dimensões Conformidade e Tradição de Oliveira e Tamayo (2004), tendo, portanto, esta denominação.

De maneira geral, observa-se que foram mantidos todos os valores propostos por Oliveira e Tamayo (2004), embora alguns fatores tenham sido agrupados. Além disso, mesmo havendo a alocação de algumas variáveis em fatores distintos dos originais, houve coerência entre estas e o sentido do fator, como evidenciado na maioria das dimensões encontradas. Além disso, a redução do modelo IPVO para seis fatores também foi visualizada nos trabalhos de Louback (2006).

Após a análise fatorial exploratória, foram analisadas as médias dos fatores dos valores organizacionais (Tabela 2).

**Tabela 2: Média e Desvio-padrão dos Fatores dos Valores Organizacionais**

Fatores	Média	Desvio
<b>Domínio</b>	<b>4,65</b>	<b>0,62</b>
<b>Prestígio</b>	<b>4,39</b>	<b>0,76</b>
<b>Preocupação com a coletividade</b>	<b>4,16</b>	<b>0,89</b>

<b>Tradição e conformidade</b>	<b>3,73</b>	<b>0,98</b>
<b>Autonomia e realização</b>	<b>3,52</b>	<b>1,04</b>
<b>Bem-estar</b>	<b>2,44</b>	<b>1,12</b>

Fonte: dados da pesquisa

Considerando as médias dos seis fatores que representam os valores organizacionais, percebe-se que as dimensões *Domínio* e *Prestígio* foram as que obtiveram as maiores médias, evidenciando que os valores mais importantes dessas organizações foram os relacionados ao domínio do mercado e a sua imagem na sociedade. Assim, Domínio e Prestígio constituem os valores centrais das instituições bancárias, pois apresentam médias altas e desvio-padrão baixo (TAMAYO, 2007).

No pólo oposto, refletindo o menor grau de prioridade, encontra-se o fator Bem-estar e a dimensão Autonomia e Realização, associados aos interesses individuais (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004), como a perspectiva da organização em promover a satisfação no trabalho, aceitar idéias novas, estimular a criatividade e garantir a independência de seus colaboradores. Esta constatação permite identificar que o domínio motivacional do colaborador está sendo negligenciado pelos valores da organização (TAMAYO, 2007), à medida que não há a valorização de seu bem-estar e autonomia no ambiente de trabalho.

Assim, reconhecer a hierarquia atribuída aos valores organizacionais, especificamente no contexto de intensas transformações e competitividade, vivenciado pelo setor bancário, pode constituir um importante subsídio na compreensão do comportamento das organizações, incluindo a percepção de suporte social no trabalho.

#### 4.2 Suporte Organizacional

Para a análise dos resultados da Escala de Suporte Organizacional de Siqueira (1995), realizou-se a análise fatorial exploratória EPSO, utilizando as seis variáveis da escala. Como método de extração foi utilizado a análise de componentes principais e como método de rotação a Varimax. O teste *Kaiser-Meyer-Olkin Measure* (KMO) apresentou um coeficiente de 0,890 e o teste de Bartlett demonstrou resultado significativo (*sig* 0,000). Em relação às comunalidades, observou-se que todas as variáveis apresentaram valores aceitáveis, sendo agrupadas em um único fator, o qual explicou 65,46% da variância.

Posteriormente, calculou-se o *Alfa de Cronbach*, o qual demonstrou uma consistência interna muito boa (alfa 0,894), semelhante aos resultados identificados por Siqueira (1995) na versão reduzida da EPSO. A Tabela 3 demonstra as variáveis do Suporte Organizacional, bem como suas cargas fatoriais.

**Tabela 3: Suporte Organizacional – Cargas fatoriais para a solução com um fator**

<b>Suporte Organizacional (SOrg) – Alfa 0,894</b>	
<b>Variáveis</b>	<b>Carga Fatorial</b>
1- Ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema	0,872
2- Preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários	0,837
3- Ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário	0,815
4- Prestação de um favor especial ao funcionário quando necessário	0,782
5- Preocupação com a satisfação do funcionário	0,777
6- Tentativa de tornar o trabalho do funcionário interessante	0,767

Fonte: Dados da pesquisa

A análise da Tabela 3 permite identificar que todas as variáveis que compõem a dimensão Suporte Organizacional possuem valores de carga fatorial significante (superiores a 0,40), segundo os parâmetros sugeridos por Hair *et al.* (2005a). Considerando as variáveis

que compõem o fator Suporte Organizacional, percebe-se que este está associado à percepção dos colaboradores à cerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu trabalho, além do apoio sócio-técnico que são necessários para sua realização (TAMAYO e TRÓCOLLI, 2002).

A partir dessas análises, foram descritas as médias, medianas e desvios-padrão das variáveis do Suporte Organizacional, como ilustra a Tabela 4.

**Tabela 4: Média, mediana e desvio-padrão das variáveis do fator Suporte Organizacional**

Fator	Variáveis	Média	Mediana	Desvio
Suporte Organizacional	1- Ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema	3,43	4,00	0,92
	2- Preocupação da empresa com o bem-estar dos funcionários	3,27	3,00	0,93
	3- Ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário	2,72	3,00	0,96
	4- Prestação de um favor especial ao funcionário quando necessário	3,17	3,00	0,99
	5- Preocupação com a satisfação do funcionário	3,24	3,00	1,00
	6- Tentativa de tornar o trabalho do funcionário interessante	3,17	3,00	0,96
	<b>Média geral</b>		<b>3,17</b>	

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às médias das variáveis do Suporte Organizacional, a variável de maior média de concordância entre os entrevistados foi: (1) *ajuda da empresa quando o funcionário tem um problema*, demonstrando que estes percebem a preocupação da empresa em ajudá-los quando necessitam. Como afirmam Rhoades e Eisenberger (2002), os cuidados, a aprovação e o respeito conotados pela percepção de suporte organizacional devem atender às necessidades socioemocionais, levando os trabalhadores a incorporar seu papel como membro da organização, podendo ter resultado positivo tanto para os empregados (aumento da satisfação profissional e humor positivo) quanto para a organização (aumento do comprometimento afetivo e desempenho) (RHOADES e EISENBERGER, 2002).

Já a variável que obteve a menor média foi: (3) *ampliação das instalações para melhorar o desempenho do funcionário*, evidenciando que os colaboradores da amostra investigada percebem a menor intenção da organização em promover alterações nas instalações para melhorar o desempenho. Esta constatação contraria os pressupostos defendidos por Kennedy *et al.* (2009) de que as organizações devem apoiar suas equipes tornando disponíveis recursos, como informação, equipamentos e instalações, pois este apoio afeta o modo como as equipes executam e atingem seus objetivos (TATA e PRASAD, 2004).

De maneira geral, percebe-se que o suporte organizacional é percebido pelos entrevistados de forma moderada. Resultados semelhantes foram encontrados por Oliveira, Tristão e Neiva (2006), através de um estudo realizado com colaboradores de diversos setores.

Ainda, visando a identificar se existem diferenças entre o setor bancário público e privado quanto ao Suporte Organizacional, realizou-se o teste T para diferenças de médias, onde previamente constatou-se através do teste F que este deveria ser heterocedástico. Ao nível de 5% de significância, em média, houve a maior incidência do Suporte Organizacional nos bancos privados, quando comparados aos bancos públicos. Tais resultados podem indicar que nos bancos privados há o maior reconhecimento de que a organização está disposta a recompensar os esforços dos trabalhadores no desempenho de seu trabalho (EISENBERGER *et al.*, 2001).

A fim de estabelecer as relações entre os valores organizacionais e o suporte organizacional, calculou-se o coeficiente de Correlação de Pearson. Analisando inicialmente a relação entre os valores organizacionais, a maior delas foi encontrada entre os fatores

*Autonomia e realização e Preocupação com a coletividade* (0,743), sendo considerada positiva e alta a associação entre eles (PESTANA e GAGEIRO, 2003).

Analisando as correlações entre os fatores dos Valores Organizacionais e do Suporte Organizacional, a maior correlação também foi encontrada entre o fator *Autonomia e Realização* e o *Suporte Organizacional* (0,824), a qual é considerada como positiva e alta. Neste sentido, estes resultados ilustram que quanto maior for a valorização da *Autonomia e da Realização*, maior será a percepção do suporte organizacional. Além disso, como afirma Yamagushi (2001), trabalhadores envolvidos em tarefas administrativas, burocráticas e de gerenciamento (“colarinho branco”), fortemente orientadas para o individualismo, percebem o suporte organizacional associado à satisfação das necessidades de autonomia no trabalho.

De maneira geral, as correlações entre os fatores dos valores organizacionais e suporte organizacional evidenciaram a relação existente entre estes construtos, corroborando as perspectivas teóricas de Goodwin, Costa e Adonu (2004). Assim, na próxima seção são discutidos outros aspectos pertinentes à análise conjunta destes temas.

#### 4.3 Influência dos Valores Organizacionais na Percepção de Suporte Organizacional

Com a intenção de analisar a influência dos Valores Organizacionais sobre a percepção de Suporte Organizacional, foram realizadas análises de regressão múltipla para identificar o quanto o fator Suporte Organizacional (variável dependente) é explicado pelos fatores dos Valores Organizacionais (variáveis independentes).

Quanto ao método, utilizou-se a estimação *stepwise* para a elaboração dos modelos de regressão. Conforme Hair *et al.* (2005a) este procedimento permite ao pesquisador examinar a contribuição de cada variável independente para o modelo de regressão, sendo que cada variável é considerada para inclusão antes do desenvolvimento da equação, visando encontrar o modelo mais adequado. Assim, o modelo apresentado para a variável dependente associada ao Suporte Organizacional, pode ser visualizado na Tabela 5.

**Tabela 5: Valores da constante, coeficiente Beta, significância e coeficiente de determinação ajustado (R<sup>2</sup>) para os modelos de regressão**

Variável Dependente	Constante		Autonomia e Realização		Domínio		Bem estar		R <sup>2</sup> Adj.
	Valor	Sig	Coef.	Sig	Coef.	Sig	Coef.	Sig	
<b>Suporte Organizacional</b>	1,087	0,000	0,781	0,000	-0,111	0,001	0,129	0,000	<b>0,702</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Inicialmente, constatou-se que todos os valores do teste F foram significativos a 1%, indicando que pelo menos uma das variáveis independentes exerce influência sobre a variável dependente. Os resultados da regressão múltipla revelaram três fatores dos valores organizacionais como preditores do suporte organizacional: *Autonomia e Realização*, *Domínio* e *Bem-estar*.

Analisando o modelo de regressão, constatou-se que as variáveis independentes *Autonomia e Realização* e *Bem-estar* exerceram influência positiva, enquanto o *Domínio* exerceu influência negativa. Assim, quanto maior a prioridade aos valores *Autonomia, Realização* e *Bem-estar*, maior a percepção do suporte organizacional e, quanto maior a ênfase ao valor *Domínio*, menor a percepção deste tipo de suporte.

A análise destes fatores permitiu identificar que os valores organizacionais podem tanto favorecer, quanto influenciar negativamente a percepção de suporte organizacional. Esta constatação corrobora os resultados encontrados por Goodwin, Costa e Adonu (2004), os quais evidenciaram que alguns valores exercem influência negativa, enquanto outros influenciam positivamente a percepção de suporte organizacional.

Uma melhor compreensão dos resultados observados pode ser obtida ao examinar as metas específicas de cada um dos fatores preditores do suporte organizacional. As metas de Autonomia visam fundamentalmente estimular a curiosidade, a criatividade e a inovação na empresa, oferecendo desafios e variedade no trabalho, sendo que a sua ausência no exercício das funções organizacionais tem sido apontada com fonte de insatisfação no trabalho (TAMAYO, 2007). Já o valor Realização é expresso por meio de políticas, práticas e normas organizacionais que promovem o desenvolvimento profissional e o reconhecimento do sucesso pessoal no trabalho (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004). Portanto, é compreensível que o fator *Autonomia e Realização* apresente efeitos positivos sobre a percepção de suporte organizacional, pois o seu conteúdo responde a importância que o colaborador dá ao desenvolvimento do seu potencial e do reconhecimento social da sua competência (TAMAYO, 2007).

Da mesma forma, o fator Bem-estar no trabalho, o qual refere-se a um conjunto de metas organizacionais dirigidas a criar um ambiente de trabalho agradável e prazeroso (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004), demonstrou influência positiva sobre a percepção de suporte organizacional. Isto remete a compreensão de que a preocupação da organização com a felicidade e o bem-estar de seus membros pode ser considerada uma fonte de suporte organizacional, já que estas ações respondem diretamente a motivações, metas e aspirações do trabalhador (TAMAYO, 2005).

Por outro lado, o valor Domínio, concentra-se na competitividade, associado ao poder e controle sobre pessoas e situações (TAMAYO, 2007), evidenciou influência negativa sobre a percepção de suporte organizacional. Estes resultados corroboram com a perspectiva de Goodwin, Costa e Adonu (2004) de que quanto maior for a prioridade das metas motivacionais de poder, associadas ao domínio, menor será a percepção do suporte organizacional.

Em relação ao percentual da variável dependente explicado pelas variáveis independentes, identificado através do coeficiente ajustado de determinação ( $R^2$  Adj.), evidenciou-se que 70,2% da variância do fator *Suporte Organizacional* pode ser explicado pelos valores *Autonomia e Realização*, *Domínio* e *Bem-estar*

Neste sentido, percebe-se que os valores do coeficiente ajustado de determinação demonstraram que os valores organizacionais destacados, possuem grande contribuição para explicar o suporte organizacional, pois como afirma Hair *et al.* (2005a), quanto maior o valor de  $R^2$ , cuja variação situa-se entre 0 e 1, melhor a previsão da variável dependente.

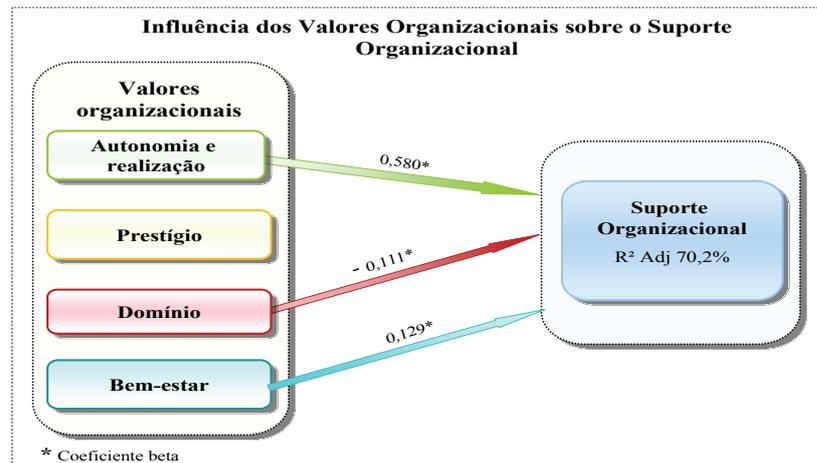
Para verificar a independência dos resíduos da regressão foi realizado o teste *Durbin Watson*, que segundo Pestana e Gageiro (2003) deve atender o pressuposto da covariância nula. Para os modelos propostos, foi atendido o pressuposto da inexistência de autocorrelação dos resíduos, que segundo Gujarati (2006), ao nível de 1% de significância, devem apresentar valores pertencentes ao intervalo de 1,63 a 2,37 para uma amostra com mais de 200 casos.

Para testar a normalidade dos modelos, realizou-se o teste de *Kolmogorov-Smirnov* (KS), sob a hipótese nula de que a distribuição da série testada é normal. O modelo proposto atendeu à normalidade dos resíduos. O pressuposto da homocedasticidade foi verificado a partir da aplicação do teste de Pesaran-Pesaran, que detecta a presença de variância constante dos resíduos com base nos resultados da regressão, em que a variável dependente é o valor dos quadrados dos resíduos e a variável independente é o valor estimado da variável dependente original. (BRITO, CORRAR e BATISTELLA, 2007). Através deste teste, percebeu-se também que o modelo atendeu às exigências de homocedasticidade.

A premissa de multicolinearidade verificada através das estatísticas de Tolerância (TOL) e do Fator de Inflação de Variância (FIV), existentes somente nos modelos com mais de uma variável independente. Pestana e Gageiro (2003) sugerem TOL maior que 0,10, FIV

menor que 10 e Índice de Confiança menor que 15 como valores para os quais não há problemas de multicolinearidade. O modelo demonstra atender a estas exigências.

De maneira geral, os resultados encontrados no modelo de regressão remete a compreensão de que os valores organizacionais podem influenciar positiva e negativamente o suporte social e organizacional no trabalho. Visando ilustrar estes resultados elaborou-se a Figura 3.



**Figura 3: Influência dos valores organizacionais sobre o suporte organizacional**

Fonte: Dados da pesquisa

Desta forma, os resultados da pesquisa evidenciaram que os valores organizacionais atuam como antecedentes da percepção de suporte organizacional, corroborando a premissa de que os valores da organização atuam como preditores do comportamento organizacional (HASSAN, 2007). Assim, especificamente no contexto das instituições bancárias, percebe-se a relevância de compreender os valores prioritários destas organizações, bem como sua influência na percepção de suporte organizacional, que atua como fonte importante de apoio e até mesmo de motivação, num ambiente caracterizado pela velocidade e competição.

## 5. Considerações finais

Os valores organizacionais, relacionados às crenças enfatizadas pela organização de forma a orientar a vida das pessoas e delimitar sua forma de pensar e agir, promovem a construção de uma visão compartilhada entre o grupo (OLIVEIRA e TAMAYO, 2004; TAMAYO, 2007b). Desta forma, os valores da organização atuam como antecedentes da percepção de suporte organizacional (GOODWIN, COSTA e ADONU, 2004), que contribui na prevenção do estresse, na promoção do bem-estar, satisfação e comprometimento no trabalho (BROUGH, 2005; EISENBERGER *et al.*, 2001).

No contexto das organizações bancárias, caracterizado pela intensa competitividade, racionalização do trabalho e individualidade, o estudo destas temáticas assume ainda maior relevância. Nesse sentido, este estudo verificou a influência dos valores organizacionais na percepção do suporte organizacional das instituições bancárias.

Inicialmente, verificou-se, através da percepção dos colaboradores, que nas instituições bancárias investigadas, os valores organizacionais prioritários foram o Domínio e o Prestígio, evidenciando a primazia em relação à liderança de mercado, bem como a imagem e reconhecimento da sociedade. Esses resultados revelam que as organizações bancárias, inseridas num mercado altamente competitivo, encontraram nos valores Domínio e Prestígio sustentação para suas práticas em busca de seus objetivos focais.

Por outro lado, os colaboradores revelaram que os valores Bem-estar, Autonomia e Realização ocuparam lugares inferiores na hierarquia, evidenciando a menor preocupação dessas organizações com aspectos associados aos interesses individuais de seus membros.

Em relação ao Suporte Organizacional, este apresentou nível moderado de incidência. Destaca-se que este resultado pode estar associado à atribuição de menores índices de prioridade das organizações bancárias aos valores organizacionais Bem-estar, Autonomia e Realização, os quais possuem metas relacionadas à qualidade de vida, bem-estar, satisfação e valorização dos colaboradores, o que implica na menor incidência de Suporte Organizacional.

O estudo também observou que existem diferenças em relação à percepção dos colaboradores das instituições públicas e privadas quanto aos níveis de prioridade atribuída aos valores organizacionais e ao suporte organizacional no trabalho. No entanto, mesmo constatando tais diferenças, percebe-se que a hierarquia atribuída aos valores organizacionais pelas organizações públicas e privadas é semelhante, remetendo a compreensão de que as prioridades das organizações bancárias estão centradas em valores comuns.

Quanto à relação entre os valores organizacionais e o suporte organizacional, identificou-se correlações entre estes construtos, sendo a maior delas encontrada entre o fator Autonomia e Realização e o Suporte Organizacional. Assim, evidenciou-se que quanto maior for a prioridade atribuída pela organização à Autonomia e à Realização, maior será a percepção do Suporte Organizacional.

Além disso, através da análise de regressão múltipla, verificou-se que os valores organizacionais exercem influência na percepção do suporte organizacional. O modelo de regressão indicou que a variável dependente Suporte Organizacional foi explicada em 70,2% pelos fatores Autonomia e Realização, Domínio e Bem-estar. Estes resultados corroboraram os pressupostos teóricos defendidos por Goodwin, Costa e Adonu (2004) e Goodwin e Giles (2003) de que os valores exercem influência na percepção de suporte organizacional.

Do ponto de vista de sua aplicação, o presente estudo identificou como as prioridades da organização estão sendo percebidas pelos indivíduos, fornecendo valiosas informações que podem contribuir para o planejamento de ações voltadas para o desenvolvimento, o bem-estar e a satisfação dos colaboradores do setor bancário. Nesse sentido, diante de um cenário caracterizado pela competitividade e transformações contínuas, onde as situações estressantes fazem parte do dia-a-dia do trabalho bancário, esse diagnóstico oferece um pertinente ponto de partida aos dirigentes e gestores destas organizações em busca de novas formas de gestão.

Ressalta-se, ainda, que devem ser considerados os limites do estudo, principalmente quanto a subjetividade dos resultados, tendo em vista que a análise dos valores organizacionais foi realizada a partir da percepção dos colaboradores. Desta forma, sugere-se a realização de pesquisas futuras que analisem os valores declarados pela organização através de seus documentos, como histórico, visão e missão, comparando com aqueles percebidos por seus membros. Sugere-se ainda, que a investigação desta temática seja aplicada em outras organizações, a fim de confrontar os resultados aqui encontrados, podendo inclusive estar aliada a outros construtos.

## Referências

- ALLEN, M. W.; ARMSTRONG, D. J.; REID, M. F.; RIEMENSCHNEIDER., C. K. Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. **Information & Management**, v. 45, p. 556-563, 2008.
- AMOS, E.; WEATHINGTON, B.L. An analysis of the relation between employee organization value congruence and employee attitudes. **The Journal of Psychology**, v.142, n.6, p. 615-631, 2008.

- BAKER, M. J. Selecting a Research Methodology. **The Marketing Review**. Westburn Publishers Ltda, 1, 373-397, 2001.
- BERTHELSEN, H.; HJALMERS, K.; SÖDERFELDT, B. Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. **Eur J Oral Sci**, v. 16, p. 157-163, 2008.
- BRITO, G.A.S.; CORRAR, L.J.; BATISTELLA, F.D. Fatores Determinantes da Estrutura de Capital das Maiores Empresas que Atuam no Brasil. **Revista Contabilidade e Finanças USP**, n.43, p. 9-19, 2007.
- DER WAL, GRAAF, G.; LASTHUIZEN, K. What's valued most? Similarities and differences between the organizational values of the public and private sector. **Public Administration**, v. 86, n. 2, p. 465-482, 2008.
- EISENBERGER, R.; ARMELI, S.; REXWINKWL, B.; LYNCH, P.; RHOADES, L. Reciprocation of Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 51 p. 42-51, 2001.
- EISENBERGER, R.; HUNTINGTON, R.; SOWA, D. Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 3, p. 500-507, 1986.
- FEATHER, N. T. Values, valences and choices: the influence of values on the perceived attractiveness and choice of alternatives. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 68, n. 6, p. 1135-11, 1995.
- GLAZER, S. Social support across cultures. **International Journal of Intercultural Relations**, v.30, p. 605-622, 2006.
- GOODWIN, R.; COSTA, P.; ADONU, J. **Social support and its consequences: 'Positive' and 'deficiency' values and their implications for support and self-esteem**. British Journal of Social Psychology, v, 43, p. 465-474, 2004.
- GOODWIN, R.; GILES, S. Social support provision and cultural values in Indonesia and Britain. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 34, p. 240-247, 2003.
- GUJARATI, D. **Econometria Básica**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- HAIR, J.R. *et al.* **Análise Multivariada de Dados**. 5 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005a.
- HAIR, J. JR. *et al.* **Fundamentos de Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005b.
- HASSAN, A. Human resource development and organizational values. **Journal of European Industrial Training**, v. 31, n.6, p. 435-448, 2007.
- LOUBACK, R. **Valores organizacionais e racionalidades: uma visita ao Terceiro Setor**. 273f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2006.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MCGUIRE, G.M. Provide to their network members intimate work: a typology of the social support that workers. **Work and Occupations**, v.34, p. 125- 147, 2007.
- MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores e vivências de prazer-sofrimento nas organizações. In: **Anais do XXIII ENANPAD**, Foz do Iguaçu, 1999.
- MORIN, E. Os Sentidos do Trabalho. In.: **Revista de Administração de Empresas – RAE**. v. 41, n. 3, 2001.

- OLIVEIRA-CASTRO, G. A.; PILATI, R.; BORGES-ANDRADE, J. E. Percepção de Suporte Organizacional: Desenvolvimento e Validação de um Questionário. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v. 3, n. 2, p. 29-51, 1999.
- OLIVEIRA, A.; TAMAYO, A. Inventário de perfis de valores organizacionais. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**. v. 369, n. 2, p. 129-140. abr/jun, 2004.
- OLIVEIRA, P. R.; TRISTÃO, R.M.; NEIVA, E. R. *Burnout* e suporte organizacional em profissionais de UTI-Neonatal. **Educação Profissional: Ciência e Tecnologia**, v. 1, n.1, 2006.
- PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J.N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS**. Lisboa: Silabo, 2003.
- RHOADES, L.; EISENBERGER, R. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology**, v. 87, n. 4, p. 698-714, 2002.
- RHOADES, L.; EISENBERGER, R.; ARMELI, S. Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 5, p. 825-836, 2001.
- ROKEACH, M. The Role of Values in Public Opinion Research. **The Public Opinion Quarterly**, v. 32, n. 4, p. 547-559, 1968.
- SCHWARTZ, S. H. Valores humanos básicos: seu contexto e estrutura intercultural. In: TAMAYO, A.; PORTO, J. B. (Orgs.) **Valores e comportamento nas organizações**. Petrópolis: Vozes, 2005.
- SILVA, L. S. **Valores organizacionais e valores humanos como fatores de impacto no bem-estar ocupacional**. 2007. 117f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2007.
- SIQUEIRA, M.M.M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. 239f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 1995.
- SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JR, S. Suporte no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.) **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SLUSS, D.; KLIMCHAK, M.; HOLMES, J. J. Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. **Journal of Vocational Behavior**, v. 73, p. 457-464, 2008.
- TAMAYO, A. Impactos dos valores da organização sobre o estresse ocupacional. **RAC Eletrônico**, v. 1, n.2, p. 20-33. mai./ago. 2007.
- TAMAYO, A.; MENDES, A.M.; PAZ, M.G.T. Inventário de Valores Organizacionais. **Estudos de Psicologia**. V. 5., n.2, p. 289-315, 2000.
- TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.
- TATA, J.; PRASAD, S. Team self-management, organizational structure, and judgments of team effectiveness. **Journal of Managerial Issues**, v.16, p.248-265, 2004.
- VALENTINE, S.; GRELLER, M. M.; RICHTERMEYER, S. B. Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support. **Journal of Business Research**, v. 59, p. 582-588, 2006.