

M

MESTRADO  
EM ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO

# Suporte organizacional, capital social e satisfação no contexto do teletrabalho - o caso do Instituto Federal de Rondônia.

Gustavo Melazi Girardi

10/2022

**Versão final.**

**(Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos do júri)**

Gustavo Melazi Girardi. Suporte organizacional, capital social e satisfação no contexto do teletrabalho: o caso do Instituto Federal de Rondônia (IFRO)  
10/2022

M

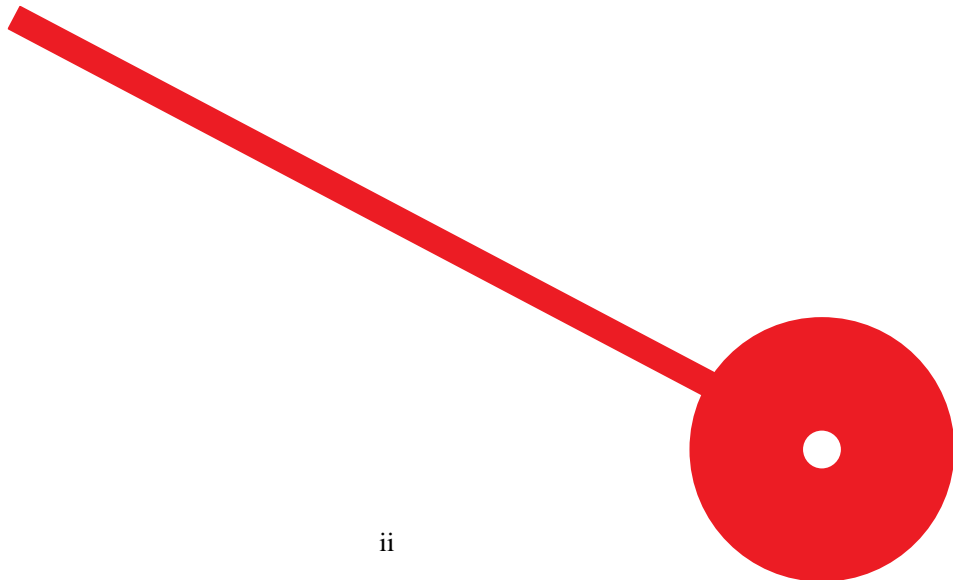
MESTRADO  
ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO

# Suporte organizacional, capital social e satisfação no contexto do teletrabalho - o caso do Instituto Federal de Rondônia.

Gustavo Melazi Girardi

Dissertação de Mestrado apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Assessoria de Administração, sob orientação da Prof. Dra. Luciana Oliveira e coorientação da Prof. Arminda Sá Sequeira.

Gustavo Melazi Girardi. Suporte organizacional, capital social e satisfação no contexto do teletrabalho – o caso do Instituto Federal de Rondônia.  
10/2022



## **Dedicatória**

Aos meus pais, eternos incentivadores.

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer primeiramente aos meus pais, eternos incentivadores, que sempre me forneceram todo o suporte necessário para que eu pudesse realizar os meus sonhos. Quero agradecer minha irmã, pelo auxílio durante essa árdua jornada. Aos meus sobrinhos, que são as pessoas mais maravilhosas que conheço, fonte incessante de alegrias.

Também gostaria de agradecer aos meus colegas de mestrado, especialmente, aqueles que dividiram residência comigo durante o período que estivemos em Portugal: Marcelo, Jaime, Higila, Miralba e Elilton.

Quero registrar também meu agradecimentos as minhas professoras orientadoras, Luciana Oliveira e Arminda Sequeira, que foram fundamentais durante todo o processo de elaboração da pesquisa, permanecendo sempre disponíveis a me auxiliar e contribuir ricamente com orientações precisas. E ainda, a prof<sup>o</sup> Sara Pascoal, por sua sensibilidade em arguir e trazer ricas reflexões durante a banca examinadora.

Por fim, gostaria de agradecer ao Instituto Federal de Rondônia (IFRO) pelo auxílio financeiro que possibilitou custear parte dos estudos no Instituto Politécnico do Porto. E também, agradeço ao ISCAP pela hospitalidade e pela oportunidade de realizar a pesquisa.

Agradeço ainda, ao presidente Luís Inácio Lula da Silva, responsável pela ampliação dos Institutos Federais, do qual hoje faço parte, por sempre conceber a Educação como um projeto de emancipação de seu povo.

*Sem a Educação das Sensibilidades, todas as habilidades são tolas e sem sentido.*

Rubem Alves

**Resumo:**

Com o surgimento da pandemia causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) e a recomendação de isolamento social, muitas organizações encontraram no teletrabalho a alternativa para continuarem suas atividades. Neste contexto, a presente pesquisa tem como objetivo geral avaliar o nível de suporte organizacional, capital social e a satisfação laboral dos servidores técnico-administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), durante o período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19, mais precisamente de 01/09/2020 a 01/02/2022. Este estudo de caso refere-se a uma pesquisa quantitativa, transversal e descritiva, que contou com a participação de 195 servidores técnico-administrativo do IFRO. Para a formulação do questionário foram utilizadas a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), a Escala de Capital Social Organizacional (ECSO) e a escala *Job Satisfaction Index* (JSI). Os resultados revelaram níveis inferiores de suporte organizacional em comparação com a literatura anterior a pandemia da COVID-19. Em relação ao capital social e a satisfação laboral as médias encontradas foram semelhantes aos estudos pré-pandemia. Além disso, foram observadas correlações positivas entre as variáveis analisadas. Destaca-se o impacto do suporte organizacional no capital social e na satisfação laboral e a influência das redes de capital social na satisfação laboral. Com tais resultados, acreditamos oferecer contributos relevantes para a instituição em estudo, para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral.

**Palavras chave:** teletrabalho, suporte organizacional, capital social, satisfação no trabalho.

**Abstract:**

With the emergence of the pandemic caused by the new coronavirus (SARS-CoV-2) and the recommendation of social isolation, many organizations found in telework the alternative to continue their activities. In this context, the present research has as general objective to evaluate the level of organizational support, social capital and the work satisfaction of the technical-administrative servers of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rondônia (IFRO), during the telework period imposed by the COVID-19 pandemic, more precisely from 01/09/2020 to 01/02/2022. This case study refers to a quantitative, transversal and descriptive research, which had the participation of 195 technical-administrative servants of the IFRO. The Perception of Organizational Support Scale (EPSO), the Organizational Social Capital Scale (ECSO) and the Job Satisfaction Index (JSI) scale were used to formulate the questionnaire. The results revealed lower levels of organizational support compared to the literature prior to the COVID-19 pandemic. In relation to social capital and job satisfaction, the averages found were similar to pre-pandemic studies. In addition, positive correlations were observed between the variables analyzed. The impact of organizational support on social capital and job satisfaction and the influence of social capital networks on job satisfaction are highlighted. With these results, we believe to offer relevant contributions to the institution under study, to the academic community and to society in general.

**Keywords:** telework, organizational support, social capital, job satisfaction.

## Índice geral

<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problematização .....	1
1.2 Justificativa e objetivos .....	2
1.3 Estrutura da Dissertação .....	4
<b>Enquadramento teórico .....</b>	<b>5</b>
2.1 Teletrabalho .....	5
2.2 Suporte Organizacional .....	8
2.3 Capital Social .....	10
2.4 Satisfação.....	16
2.5 Trabalho relacionado.....	18
2.6 O caso - IFRO.....	21
2.6.1 A Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Brasil .....	21
2.6.2 O Instituto Federal de Rondônia .....	22
2.6.3 Implementação do Teletrabalho no IFRO .....	24
<b>Metodologia.....</b>	<b>26</b>
3.1 Questão e objetivos de investigação.....	26
3.2 Estratégia e desenho da investigação .....	27
3.2.1 Método de investigação: estudo de caso. ....	29
3.3 Modelo de análise .....	29
3.4 Instrumentos, dados e procedimentos.....	30
3.4.1 Inquérito por questionário. ....	30
3.4.2 Pré-teste.....	34
3.4.3 Coleta dos dados .....	34
3.5 Análise dos dados.....	34
<b>Apresentação e discussão de resultados .....</b>	<b>37</b>
4.1 Caracterização demográfica.....	37
4.2 Análise Fatorial Confirmatória .....	38
4.3 Validade interna .....	45
4.4 Análise Descritiva .....	46
4.4.1 Nível de Suporte Organizacional .....	47
4.4.2 Nível de Capital Social.....	49
4.4.3 Nível de Satisfação Laboral.....	53
4.5 Análise Inferencial (Teste de Hipóteses) .....	54
4.5.1 Correlação entre Suporte Organizacional e Satisfação .....	55
4.5.2 Correlação entre Capital Social e Satisfação .....	56
4.5.3 Correlação entre Suporte Organizacional e Capital Social.....	57
4.6 Análise de Variância .....	58
4.6.1 Modalidade de teletrabalho. ....	58

4.6.2	Cargo ocupado.....	60
4.7	Frequência de palavras.....	61
4.7.1	Sobre teletrabalho.....	62
4.7.2	Sobre cotidiano de trabalho.....	62
4.7.3	Sobre com quem trabalha diariamente.....	63
	<b>Considerações finais.....</b>	<b>65</b>
5.1	Conclusão.....	65
5.2	Contribuições e impactos esperados.....	67
5.3	Limitações.....	68
5.4	Trabalhos futuros.....	68
	<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>69</b>
	<b>Apêndices.....</b>	<b>77</b>
	Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	78
	Apêndice B – Questões completas (Questionário).....	82
	Apêndice C – Igualdade das Variâncias (Homocedasticidade).....	85

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> Dimensões do Capital Social .....	13
<b>Figura 2</b> Distribuição Geográfica do IFRO .....	23
<b>Figura 3</b> Modelo de Análise .....	29

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 1</b>	Descritores utilizados nas bases de dados, em português.....	2
<b>Tabela 2</b>	Descritores utilizados nas bases de dados, em inglês .....	3
<b>Tabela 3</b>	Termos conexos utilizados no âmbito do Teletrabalho.....	5
<b>Tabela 4</b>	Vantagens e desvantagens do teletrabalho para os indivíduos .....	6
<b>Tabela 5</b>	Conceitos de Capital Social.....	12
<b>Tabela 6</b>	Dimensões e elementos do capital social .....	14
<b>Tabela 7</b>	Decisões e operações metodológicas .....	28
<b>Tabela 8</b>	Questões para a caracterização dos participantes .....	31
<b>Tabela 9</b>	Composição das dimensões, indicadores e fontes do questionário.....	32
<b>Tabela 10</b>	Caracterização da amostra do estudo. ....	38
<b>Tabela 11</b>	Cargas fatoriais da AFC da medida de Suporte Organizacional.....	39
<b>Tabela 12</b>	Cargas fatoriais da AFC da medida de Capital Social .....	40
<b>Tabela 13</b>	Covariâncias entre fatores da medida de Capital Social .....	42
<b>Tabela 14</b>	Cargas fatoriais da AFC da medida de Capital Social com 1 fator.....	43
<b>Tabela 15</b>	Estruturas fatoriais de capital social.....	44
<b>Tabela 16</b>	Cargas fatoriais da AFC da medida de Satisfação Organizacional.....	45
<b>Tabela 17</b>	Índices de confiabilidade.....	46
<b>Tabela 18</b>	Hipóteses 1, 2 e 3.....	46
<b>Tabela 19</b>	Estatísticas descritivas da medida de Suporte Organizacional .....	47
<b>Tabela 20</b>	Estatística Descritiva dos itens de Suporte Organizacional.....	47
<b>Tabela 21</b>	Estatísticas descritivas da medida unifatorial de Capital Social .....	49
<b>Tabela 22</b>	Estatísticas descritivas da medida de Capital Social com três fatores .....	49
<b>Tabela 23</b>	Estatística Descritiva dos itens de Capital Social .....	50
<b>Tabela 24</b>	Estatísticas descritivas da medida de Satisfação Organizacional .....	53
<b>Tabela 25</b>	Estatística Descritiva dos itens de Satisfação .....	53
<b>Tabela 26</b>	Hipóteses 4, 5 e 6.....	54
<b>Tabela 27</b>	Coeficientes de regressão para as hipóteses 4, 5 e 6 .....	55
<b>Tabela 28</b>	Estatísticas descritivas em relação as modalidades de trabalho.....	58
<b>Tabela 29</b>	Estatísticas descritivas em relação ao cargo ocupado .....	60
<b>Tabela 30</b>	Frequência de palavras sobre teletrabalho.....	62
<b>Tabela 31</b>	Frequência de palavras sobre cotidiano de trabalho.....	62
<b>Tabela 32</b>	Frequência de palavras sobre pessoas com as quais trabalha diariamente .....	63

## **Lista de abreviaturas**

ANOVA - Análise de Variância

AFC – Análise Fatorial Confirmatória

APL – Arranjo Produtivo Local

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CEFET - Centros Federais de Educação Tecnológica

CEP – Comitê de Ética em Pesquisa

CNS – Conselho Nacional de Saúde

CONEP – Conselho Nacional de Ética em Pesquisa

COVID-19 - *Coronavirus Disease 2019*

CS – Capital Social

CSO – Capital Social Organizacional

DP – Desvio Padrão

IF – Instituto Federal

IFRO - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rondônia

IN - Instrução Normativa

MEC – Ministério da Educação e Cultura

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial da Saúde

PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional

PSO – Percepção de Suporte Organizacional

PNE – Portador de Necessidades Especiais

RMSEA - *Root Mean Square Error of Approximation*

SIPEC - Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal

SRMR - *Standardized root mean square residuals*

SO – Suporte Organizacional

SUAP - Sistema Unificado de Administração Pública TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TIC - Tecnologia da Informação e da Comunicação

UTFPR – Universidade Federal do Paraná

Este documento é escrito em conformidade com o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa (1990), em vigor desde 2009.

É adotada a 7ª Edição da Norma APA como sistema de referência.

Neste capítulo será apresentada uma breve contextualização do objeto desta investigação, assim como a justificativa, os objetivos e a estrutura da dissertação.

## 1.1 Problematização

Desde o surgimento, na China, em dezembro de 2019, do novo coronavírus (SARS-CoV-2), a sociedade tem enfrentado uma grave crise sanitária. O número de casos da doença se expandiu rapidamente por todo o globo até que em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decretou a pandemia do Novo Coronavírus (WHO, 2022).

Além de ocasionar uma grave crise sanitária, a pandemia provocada pelo novo coronavírus vem influenciando as condições e o contexto sociocultural em que ocorre o trabalho. Enquanto não havia vacina, a principal medida de segurança para a não propagação do vírus, era o isolamento social, visto que a transmissão da COVID-19 ocorre predominantemente pela via aérea (WHO, 2022). Assim, houve restrição em relação ao convívio social em locais públicos ou que pudessem oferecer risco de contágio, tal como o ambiente físico de trabalho.

Nesse contexto de pandemia, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), pertencente à rede de educação profissional e tecnológica do Brasil, adotou o teletrabalho como modalidade de exercício de suas atividades administrativas, especialmente durante o período de 01/09/2020 (Instrução Normativa 65, 2020; Portaria 1617 IFRO, 2021) até 01/02/2022 (resultado do Edital 03/2022/IFRO<sup>1</sup>). Esta medida buscou diminuir o risco de contágio entre os colaboradores, permitindo que suas atividades laborais fossem realizadas fora das dependências do Instituto.

Assim, de acordo com este novo ambiente organizacional, questiona-se: Quais os níveis de suporte organizacional, capital social e satisfação dos servidores técnico administrativos do IFRO, durante o período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19?

---

<sup>1</sup> <https://portal.ifro.edu.br/calama/editais/gestao-de-pessoas/11807-edital-n-03-2022-chamamento-publico-para-participacao-no-programa-de-gestao-modalidade-teletrabalho-campus-calama>

## 1.2 Justificativa e objetivos

Poucas pesquisas têm investigado os níveis de suporte organizacional, capital social e satisfação laboral de maneira integrada. No geral, as pesquisas são realizadas contemplando as variáveis isoladamente (Fandiño et al., 2019). Quando relacionamos estas variáveis ao contexto do teletrabalho, nota-se uma limitação ainda maior. Em levantamento bibliográfico amplo, realizado em diversas bases de dados (Google Acadêmico, Scielo e Spell), utilizou-se combinações com os descritores “suporte organizacional”, “capital social” e “satisfação” em conjunto com a palavra “teletrabalho”. Os resultados são apresentados na Tabela 1.

**Tabela 1**

Descritores utilizados nas bases de dados, em português.

Descritores	Base de dados	Frequência
“teletrabalho” AND “suporte organizacional” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	209
	Scielo	0
	Spell	0
“teletrabalho” AND “capital social” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	454
	Scielo	0
	Spell	0
“teletrabalho” AND “Satisfação no trabalho” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	710
	Scielo	2
	Spell	0
“suporte organizacional” AND “capital social” AND “satisfação no trabalho” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	62
	Scielo	0
	Spell	0
“Teletrabalho” AND “suporte organizacional” AND “capital social” AND “satisfação no trabalho” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	5
	Scielo	0
	Spell	0

Os resultados encontrados a partir da busca com os descritores em inglês são apresentados na Tabela 2.

**Tabela 2**

Descritores utilizados nas bases de dados, em inglês

<b>Descritores</b>	<b>Base de dados</b>	<b>Frequência</b>
“telework” AND “organizational support” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	1470
	Scielo	0
	Spell	0
“telework” AND “social capital” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	1470
	Scielo	0
	Spell	0
“telework” AND “job satisfaction” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	5360
	Scielo	6
	Spell	0
“organizational support” AND “social capital” AND “job satisfaction” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	5790
	Scielo	0
	Spell	0
“telework” AND “organizational support” AND “social capital” AND “job satisfaction” (filtro: no resumo)	Google Acadêmico (filtro: desde 2018)	169
	Scielo	0
	Spell	0

Conforme Tabelas 1 e 2, os resultados encontrados na base de dados do Google Acadêmico são numerosos e a produção internacional é mais expressiva que a brasileira. Contudo, no Google Acadêmico não é possível realizar filtro de pesquisa com buscas apenas no resumo, gerando assim, uma série de resultados que não pertencem ao escopo do trabalho. Dessa forma, após realizarmos uma triagem dos resultados, notou-se uma evidente lacuna no âmbito acadêmico em relação as dimensões que pretendemos analisar no contexto do teletrabalho. Esta pesquisa, por conseguinte, busca contribuir para diminuir tal lacuna.

Ao compreender as experiências subjetivas do servidor, os gestores poderão ter uma compreensão dos fatores psicossociais que contribuem para o suporte organizacional, capital social e satisfação no trabalho. Assim, o presente estudo visa contribuir para o aumento de conhecimento das organizações acerca desta temática, oferecendo um retrato que poderá fomentar o desenvolvimento de estratégias em relação aos fatores psicossociais que contribuem, em última instância, para o desempenho organizacional, uma vez que o desempenho organizacional está

intrinsecamente ligado aos trabalhadores e como eles agem dentro de uma empresa (Fandiño et al., 2019).

Neste sentido, o objetivo geral desta investigação consiste em avaliar os níveis de suporte organizacional, capital social e satisfação dos servidores técnico-administrativos no contexto do teletrabalho, durante o período imposto pela pandemia da COVID-19.

Para este objetivo, desenvolvemos uma pesquisa cuja metodologia de abordagem é quantitativa, tipificada como descritiva e de recorte transversal, com uso de estatística descritiva e inferencial para a análise de dados, de modo a mensurar as variáveis e testar as hipóteses do presente estudo. Dessa forma, é aplicado um inquérito por questionário aos servidores do IFRO, composto por três unidades fundamentais de análise – suporte organizacional, capital social e satisfação.

### **1.3 Estrutura da Dissertação**

Este estudo está estruturado em cinco capítulos. No primeiro capítulo foi apresentada a introdução, a qual demonstrou uma contextualização, as justificativas e objetivos da investigação. No segundo capítulo, encontra-se a revisão da literatura com a exposição dos principais conceitos sobre teletrabalho, suporte organizacional, capital social e satisfação. O terceiro capítulo apresenta a abordagem metodológica e os procedimentos utilizados na investigação. No quarto capítulo são apresentados os resultados e as discussões realizadas a partir das análises estatísticas descritivas e inferenciais. Por fim, no quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais.

## Enquadramento teórico

Neste capítulo serão abordados os principais conceitos e autores a respeito dos temas fundamentais para compreensão da presente pesquisa, a saber: teletrabalho, suporte organizacional, capital social e satisfação.

### 2.1 Teletrabalho

A implementação do teletrabalho nas organizações vinha ocorrendo de forma gradativa, na medida em que acontecia o avanço e o desenvolvimento das Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). No entanto, com a crise sanitária estabelecida pela COVID-19 no ano de 2020 e a recomendação de isolamento social, esse processo se intensificou significativamente e muitas organizações tiveram, de forma abrupta, que adotar o teletrabalho como forma de continuar suas atividades (Bridi, 2020).

O conceito teletrabalho é geralmente associada ao autor Jack Nilles (1976). Para o autor, o termo teletrabalho significa a troca de deslocamento físico do trabalho pelo uso de TIC. Neste sentido, o teletrabalho consiste em “levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar estes ao trabalho” (Nilles, 1997, p. 40). Encontra-se na literatura especializada outros termos que são utilizados comumente como sinônimos de teletrabalho (Mello, 1999, Nogueira & Patini, 2012), conforme apresentado na Tabela 3.

#### Tabela 3

Termos conexos utilizados no âmbito do Teletrabalho

Termo	Definição
Trabalho Remoto	Segundo a SOBRATT (Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade) tem o mesmo significado que Teletrabalho.
Teletrabalho	“Forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a sua separação física e que implique no uso de uma nova tecnologia que facilita a comunicação” (OIT, 1990, p. 3).
<i>Telecommuting</i>	Refere-se ao processo de levar o trabalho aos empregados em vez de levar estes ao trabalho.
<i>Virtual Office</i>	Local de trabalho onde o trabalhador tem a sua disposição tudo o que necessita para trabalhar (telefone, <i>notebooks</i> , acesso a internet, etc.).
<i>Home Office</i>	Pressupõe uma estrutura de escritório – móveis, materiais e equipamentos - montada em casa, com acesso a Internet, a rede interna da empresa.
<i>Teleworking</i>	Termo equivalente ao teletrabalho, utilizado na Europa

A partir da Tabela 3, percebe-se que o termo teletrabalho está associado ao trabalho realizado de forma remota, por meio das TICs, tornando possível a obtenção dos resultados do trabalho em um local diferente daquele ocupado pela pessoa que o realiza (Rosenfield & Alves, 2011).

Três elementos caracterizam o teletrabalho. Primeiro, trata-se de uma atividade realizada à distância, fora do perímetro onde os resultados são esperados. Segundo, o gestor não pode controlar fisicamente a execução das tarefas, tratando-se, portanto, de um trabalho não presencial em que o controle se desloca para os resultados. Terceiro, as tarefas são desempenhadas por meio do uso de computadores e outros equipamentos de informática e telecomunicação (Breton, 1994, citado por Silva, 2018).

O teletrabalho tem permitido, por conseguinte, que os indivíduos exerçam suas atividades sem a necessidade de ocupar um local específico e determinado. Em nossa pesquisa utilizaremos o termo teletrabalho tal como expresso pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) que define teletrabalho (*telework*, em inglês) como: “Forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a sua separação física e que implique no uso de uma nova tecnologia que facilita a comunicação” (OIT, 1990, p. 3).

#### **Vantagens e desvantagens do teletrabalho para o indivíduo.**

Há uma série de vantagens e desvantagens referente a utilização da modalidade teletrabalho para os indivíduos (Freitas, 2008; Nogueira & Patini, 2012), conforme disposto na Tabela 4.

**Tabela 4**

Vantagens e desvantagens do teletrabalho para os indivíduos

<b>VANTAGENS</b>	<b>DESVANTAGENS</b>
Maior flexibilidade de horário.	Tendência a trabalhar mais.
Maior facilidade para conciliar vida familiar e dedicação ao trabalho	Desmobilização do trabalhador enquanto classe.
Possibilidade de adaptação do trabalho ao biorritmo.	Redução do contato social provocando sensação de isolamento.
Aumento das possibilidades de trabalho para pessoas com dificuldade de locomoção, idosos e PNE.	Necessidade de adaptação do indivíduo e da família para integrar o trabalho à vida cotidiana da família.

Aumento das possibilidades de trabalho para pessoas que precisam cuidar de familiar doente.	Perda de algumas facilidades oferecidas pela empresa, tais como ambiente planejado para o trabalho, uniformes, salas de relaxamento, sistemas de segurança.
Ausência de desgaste físico com locomoção.	Aumento dos custos relacionados ao trabalho em casa, se a empresa não os custear.
Economia de tempo e custo com locomoção.	Possibilidade de problemas na vida familiar devido ao desenvolvimento do trabalho no lar
Maior autonomia no trabalho.	Possível diminuição na diferenciação entre trabalho e lazer
Fortalecimento das decisões e iniciativas individuais no trabalho	Problemas de proteção jurídica;
Flexibilização do local de trabalho	Controle invisível e onipresente efetuado pelo sistema de informatização
Economia de gasto com alimentação e vestuário.	Menos oportunidades de promoção;
Maior flexibilidade na escolha de sua residência, desvinculando-a da localização física do seu empregador	Maior risco de demissão em caso de cortes na empresa

Da análise das vantagens e desvantagens para o indivíduo presentes na Tabela 5, percebe-se como são profundas as transformações resultantes dessa modalidade, que impactam não só o indivíduo, mas todo seu convívio familiar. Para Kumar (1997) o teletrabalho gerou aos indivíduos uma flexibilização da vida cotidiana inexistente no trabalho tradicional uma vez que, culturalmente, sempre foi ensinada a separação entre o ambiente doméstico e a vida profissional. No dizer de Steil e Barcia (2001, p.82) “ajustes são invariavelmente necessários, pois, historicamente, os objetivos residenciais têm estado em direta oposição aos objetivos profissionais dos indivíduos”.

Por outro lado, nessa relação entre trabalho e ambiente doméstico, o indivíduo tem a oportunidade de flexibilizar o trabalho de acordo com o tempo e o espaço oportuno. Em estudo de caso realizado por Barros & Silva (2010) é relatada essa experiência pelos trabalhadores, tal como:

No escritório, você está passando mal, ou tem [...] outras preocupações. Você não consegue focar, mas ao mesmo tempo, você não pode sair do escritório [...]. No *home-office*, você pode focar numa coisa que está te incomodando e, resolvido isso, [...] executar aquela coisa com uma cabeça muito melhor. (p.80)

De maneira geral, a literatura indica um aumento na qualidade de vida ao trabalhador. Por outro lado, o indivíduo sente-se menos integrado na organização, com menos oportunidade de promoção e com maiores riscos de demissão em caso de cortes na empresa para a qual exerce suas funções. Barros & Silva (2010) apresentam o relato de um trabalhador em seu estudo de caso.

(...)você fica longe [...], não fica sabendo as coisas [...], passa a ser menos notado, menos visto, porque você não está lá todo dia, tomando cafezinho com as pessoas, tendo oportunidade de bater papo, almoçar junto [...]. Dependendo da sua frequência, você vira meio que um convidado quando chega ao escritório. (p.81)

Desta perspectiva, Silva (2008) salienta que pode haver maior dificuldade em construir carreira, além de haver restrita interação com os colegas de trabalho, gerando um isolamento da organização, não só físico como emocional. É necessário, portanto, uma análise que se refira não apenas às consequências imediatas provenientes do teletrabalho, mas também às consequências futuras que serão desencadeadas em relação a restrição do convívio no ambiente tradicional do trabalho.

Na medida em que as mudanças constantes no mundo do trabalho contribuem para gerar situações de conflito e instabilidades, que interferem nas relações entre o sujeito e o trabalho, diversos estudos têm evidenciado a preocupação das organizações com a criação de condições para o bom desempenho e satisfação dos seus colaboradores (Paschoal et al., 2010).

Dentre as variáveis que contribuem para uma valorização dos colaboradores, o suporte organizacional assume relevância como um importante fenômeno psicossocial (Berthelsen, 2008). O suporte no trabalho pode atuar de forma direta ou indireta para suprir as necessidades dos colaboradores, em nível emocional, instrumental e informacional, contribuindo com o bem-estar do indivíduo no trabalho (Siqueira & Gomide Júnior, 2004) e influenciando positivamente no seu compromisso e desempenho organizacional (Eisenberger et al., 1986).

## **2.2 Suporte Organizacional**

O entendimento dos fatores que influenciam o comprometimento dos indivíduos tem sido alvo de inúmeros trabalhos de pesquisa. Entre esses fatores, destaca-se o suporte organizacional, definido como um “conjunto de crenças globais dos empregados relacionadas à extensão na qual a organização valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar” (Eisenberger et al., 1986, p. 501).

A principal característica do conceito de suporte organizacional refere-se ao fato de que os colaboradores percebem a organização de modo personificado. Nesse sentido, os colaboradores

estabelecem relações de troca social (Thibaut & Kelley, 1959) e de reciprocidade com a organização de modo semelhante como se fosse com uma outra pessoa.

Por meio da personificação da organização, os colaboradores desenvolvem crenças acerca da maneira como a organização os trata, e assim, percebem o tratamento como favorável ou desfavorável interpretando-o como uma intenção positiva ou negativa da organização em relação a si mesmo (Eisenberger et al., 1986; Levinson, 1965).

As ações quer sejam negativas quer sejam positivas por parte dos agentes da organização são tidas em conta como pertencendo à organização e não como responsabilidade de apenas um sujeito (Levinson, 1965), isto ocorre porque os colaboradores têm tendência a conceder características humanas à organização (Eisenberger et al., 1986; Aselage & Eisenberger, 2003).

Dessa forma, no âmbito organizacional, espera-se que haja uma troca, na qual os colaboradores oferecem o seu desempenho e dedicação e a organização lhes retribua, por exemplo, com um salário digno, oportunidades de desenvolvimento, respeito e reconhecimento por parte da organização (Eisenberger et al., 1986).

Por outro lado, temos a norma da reciprocidade, onde os colaboradores desenvolvem crenças de que se os seus comportamentos para com a organização forem positivos, o tratamento que vão receber por parte da mesma também vai ser positivo (Deckop et al., 2003). Assim, os colaboradores sentem-se na obrigação de retribuir o suporte organizacional que recebem por parte da organização, fazendo um esforço e melhorando o seu desempenho de forma a ajudarem a organização a alcançar os seus objetivos.

Em suma, quando existe uma percepção de que o suporte organizacional é positivo, os colaboradores mostram-se mais disponíveis e comprometidos com a organização (Eisenberger et al., 1986), isto porque, segundo a norma da reciprocidade, o mesmo vai sentir que tem obrigação de ajudar a organização a atingir os seus objetivos (Eisenberger et al., 1986; Rhodes & Eisenberger, 2002).

A partir deste contexto, Eisenberg et al. (1986) desenvolveram um estudo sobre a Percepção Suporte Organizacional (PSO) no qual defendem que o trabalhador tende a comprometer-se mais quando percebe que a organização reconhece o valor das suas contribuições e se preocupa com o seu bem-estar. Essas percepções se baseiam na frequência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, recompensas materiais e sociais e no esforço dos recursos humanos da organização (Oliveira-Castro et al., 1999).

Diversos estudos avaliaram os níveis de suporte organizacional dos colaboradores em associação com outras variáveis (Campos & Estivalete, 2013; Fernandes et al., 2014). Em um interessante estudo sobre as relações entre estilos de liderança, percepção de suporte organizacional e

comprometimento organizacional afetivo em trabalhadores, Fernandes et al. (2014) demonstraram que a variável “percepção de suporte organizacional” exerce forte e significativo impacto sobre o comprometimento organizacional afetivo, ao passo que a variável “estilos de liderança” não consegue aumentar nem diminuir a força desta variável, concluindo que a variável “estilos de liderança” é um moderador frágil da relação entre PSO e comprometimento organizacional afetivo.

Considerando a realidade vivenciada por professores da rede municipal de ensino, Campos & Estivaleta (2013) buscaram identificar as relações entre o suporte social no trabalho, suporte organizacional e o comprometimento organizacional. No que diz respeito ao suporte organizacional, o estudo evidenciou que os professores manifestaram uma elevada PSO por parte das escolas.

Nestes estudos, realizados antes da pandemia provocada pelo novo coronavírus, foram encontrados índices de suporte organizacional significativamente acima do ponto médio. Dessa forma, com base nas observações dos autores e tendo em vista as circunstâncias e especificidades geradas pela pandemia da COVID 19, este estudo propõe-se a investigar a hipótese

**H1:** Espera-se que a percepção do nível de suporte organizacional avaliado pelos servidores técnico-administrativos do IFRO seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

Além do suporte organizacional, outra importante variável para o entendimento dos fatores psicossociais que influenciam na satisfação e desempenho dos colaboradores consiste no capital social.

### **2.3 Capital Social**

Na gênese dos estudos sobre o capital social, um dos autores que contribuiu para a formulação do referido conceito foi Tocqueville na obra *A Democracia na América*, publicada em 1835 (Santos, 2004). Tocqueville percorreu os Estados Unidos procurando investigar a sociedade americana, sobretudo no que dizia respeito à democracia. Para o autor, a noção de democracia, tem como fundamento dois elementos inter-relacionados e conflituosos: a igualdade e a liberdade. A noção de igualdade proposta pelo autor é a igualdade de condições, pois se todos indivíduos de uma sociedade não possuem as mesmas condições, a própria liberdade torna-se comprometida (Santos, 2004).

O sentido principal de liberdade para Tocqueville reside em seu aspecto político. Ao olhar a sociedade americana o referido autor fica particularmente impressionado com sua capacidade de associativismo. No dizer de Tocqueville (citado por Santos, 2004, p.43):

Os americanos se associam para dar festas, fundar seminários, construir albergues, erguer igrejas, difundir livros, enviar missionários aos antípodas; criam desta maneira hospitais, prisões, escolas. Enfim, sempre que se trata de pôr em evidência uma verdade ou desenvolver um sentimento com o apoio de um grande exemplo eles se associam.

A noção de associativismo, proposta por Tocqueville será a gênese da construção do conceito de comunidade cívica que, por sua vez, será resgatado para as discussões mais contemporâneas sobre o conceito de capital social (Santos, 2004).

Na literatura acadêmica o conceito de capital social surge em 1916, quando Hanifan (1916) produz um estudo sobre escolas rurais comunitárias e relaciona o capital econômico ao capital social expresso em elementos da vida cotidiana como companheirismo, simpatia, amizade. (Melo et al., 2015). O aumento do capital social ocorreria assim por meio da participação e interação da comunidade em diversas associações realizadas pelos indivíduos, como feiras, competições esportivas, e ainda, por meio de histórias sobre a própria comunidade (Hanifan, 1916).

Posteriormente, um interessante estudo proposto por Loury (1977) desenvolve a ideia de que a diferença de poder aquisitivo existente entre brancos e negros, não poderia ser superada apenas com a eliminação da discriminação e/ou adoção de políticas públicas de igualdade. O autor sugere que os espaços sociais no qual está inserida a população negra não confere as mesmas condições que o contexto social no qual reside as pessoas tidas como brancas. Em outros termos, a origem social do indivíduo também lhe projetaria não só um capital econômico e humano, mas um capital social. Para Loury (1977), pessoas com uma mesma formação (capital humano) se diferenciam pelas relações sociais nas quais estão inseridas.

Sob uma perspectiva mais contemporânea, há pelo menos três definições de capital social adotadas por diversos autores na literatura científica (Carroll & Stanfield, 2003). O primeiro conceito foi desenvolvido a partir do trabalho de Robert Putnam, no qual o autor define capital social como características da organização social, como confiança, normas e redes, que podem melhorar a eficiência da sociedade ao facilitar ações coordenadas (Putnam, 1993). O segundo conceito foi adotado por James Coleman, que define capital social como uma variedade de diferentes entidades, com dois elementos em comum: todas consistem em algum aspecto da estrutura social, e facilitam certas ações dos atores – atores tanto individuais como corporativos – dentro da estrutura (Coleman, 1988). Nota-se que esta definição amplia o conceito definido por Putnam ao inserir em seu escopo não só associações horizontais, mas também associações verticais, isto é, que se constituem por relações de hierarquias (World Bank, 2022).

A terceira definição de capital social é colocada por Bourdieu (1986). Antes de definir o termo, o autor ressalta a importância de se estabelecer uma divisão sobre o significado de capital. Sugere-se que o capital deve ser dividido em: capital econômico, capital cultural e capital social. O capital econômico é aquele imediata e diretamente convertível em dinheiro e/ou em forma de direitos de propriedades; o capital cultural, são qualificações educacionais e culturais; e, por fim, capital social, se refere às conexões sociais mas que podem, em certas condições, serem convertidas em capital econômico. Sob esta perspectiva, Bourdieu (1986) ressalta que o capital social pode significar recursos coletivos de grupos que tem potencial para serem empregues por indivíduos pertencentes a esses grupos com foco no recebimento de benefícios ou serviços, em troca ou juntamente com recursos econômicos ou outras formas de capital.

Em resumo, apresenta-se na Tabela 5 as principais definições sobre o conceito de capital social.

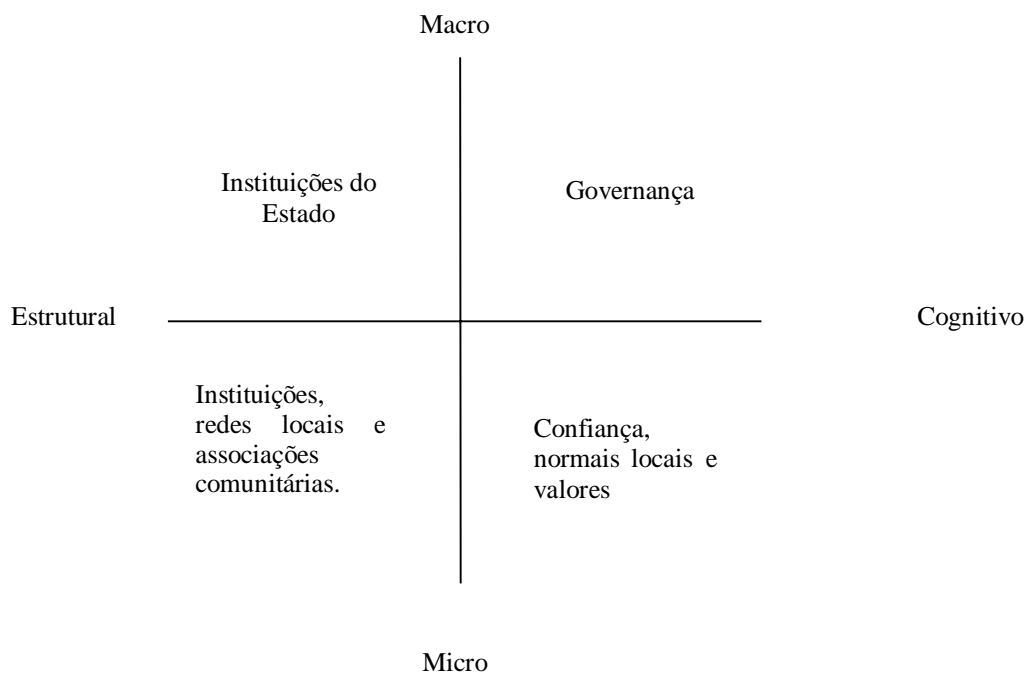
**Tabela 5**  
Conceitos de Capital Social

Conceitos	Autores
Não utilizou o termo capital social, mas destacou em sua obra <i>Democracy in América</i> a arte das associações na manutenção da democracia (publicado pela primeira vez em 1830).	Tocqueville (citado por Putnam, 2002)
Definiu-o como o conjunto dos elementos intangíveis que mais contam na vida cotidiana das pessoas, tais como a boa vontade, a camaradagem, a simpatia, as relações sociais entre indivíduos e a família. Hanifan parte da ideia de que as redes sociais podem ter valor econômico.	Hanifan (1916)
A expressão foi usada, quando se verificou a relativa ausência de pequenos negócios entre os negros e foi evidenciada que essa incapacidade de cooperar e confiar era um dos legados da escravidão.	Lourey (1977)
É um ativo individual que determina as diferenças de vantagens extraídas do capital econômico que um indivíduo possui, adquirido através das redes de conhecimentos, de influências que ele estabelece ao longo de sua vida	Bourdieu (1986)
Aquelas características da organização social, tais como confiança, normas e redes que podem melhorar a eficiência da sociedade, por facilitarem ações coordenadas.	Coleman (1988)
Capital social são traços da vida social – redes de contactos, normas e confiança - que possibilitam aos participantes agirem em conjunto mais efetivamente para perseguirem objetivos em comum.	Putnam (1995)
Capital Social é a soma dos recursos reais e potenciais envolvidos, disponíveis e derivados da rede de relacionamentos tidas pelo indivíduo ou unidade social.	Nahapiet e Ghoshal (1998)
As instituições, relações e normas, que confirmam a qualidade e a quantidade das interações sociais de uma sociedade.	World Bank (2022)

Há ainda na literatura uma distinção quanto à forma do capital social, podendo ser uma forma estrutural ou cognitiva (Santos, 2004). A forma estrutural do capital social refere-se às instituições, normas e meios pelos quais o capital social se manifesta. Neste sentido, o capital social estrutural abarca o número de associações existentes em uma comunidade, a tecnologia, as leis e o conjunto de políticas públicas que promovem ou facilitam a interação entre as pessoas e a ação coletiva (ex.: orçamento participativo, conselhos municipais, entre outros). A forma cognitiva de capital social diz respeito a conceitos mais abstratos e subjetivos, como confiança, reciprocidade, solidariedade, atitudes, valores e crenças (Santos, 2004).

A Figura 1 apresenta as diferentes dimensões do capital social propostas por Grootraert e Bastelaer (2001).

**Figura 1**  
Dimensões do Capital Social



A Figura 1 indica que o conceito de capital social, para ser compreendido integralmente, necessita de ser analisado por diversas áreas do conhecimento, como a economia, a sociologia, a antropologia e a ciência política (Melo et al., 2015).

Nahapiet e Ghoshal (1998), sugerem um modelo de capital social composto por três dimensões fundamentais, conforme sistematizado por Genari (2010) e apresentado na Tabela 6.

**Tabela 6**  
Dimensões e elementos do capital social

<b>Dimensão Estrutural</b>	Ligações da rede Configuração e conexões da rede Adequação organizacional Cooperação Laços entre os atores Reciprocidade
<b>Dimensão Cognitiva</b>	Confiança Códigos e linguagens compartilhados Narrativas compartilhadas Cultura Valores Acesso à informação e/ou pessoas
<b>Dimensão Relacional</b>	Confiança Normas e sanções Obrigações e expectativas Identificação social Interação entre os atores Participação e sociabilidade

O presente trabalho fundamenta-se neste modelo de dimensões de Nahapiet e Ghoshal (1998) por considerá-lo o mais adequado ao objetivo geral desta pesquisa, tendo em vista as contribuições dos autores ao estudo sobre o capital social em nível organizacional (Melo et al., 2015).

É importante ressaltar que cada dimensão (estrutural, cognitiva e relacional) permite a configuração das demais dimensões na medida em que estabelece as condições necessárias para que as relações existam (Nahapiet e Ghoshal, 1998). A dimensão estrutural está relacionada ao sistema de relações e às ligações existentes entre pessoas ou unidades, ao passo que a dimensão cognitiva se refere aos recursos que são providos por representações, interpretações e sistemas de significado, os quais são associados às partes. Por fim, a dimensão relacional descreve a espécie de relações pessoais desenvolvidas entre os indivíduos (Nahapiet & Ghoshal, 1998).

Santos (2019), em seu estudo, busca analisar como se apresentam as dimensões do capital social, proposta por Nahapiet e Ghoshal (1998), em uma organização pública em um contexto de crise. Como resultado, verificou-se a percepção de mudanças nas dimensões do capital social da

organização, o que lhe permitiu concluir que houve impacto nas relações entre equipes de trabalho devido aos eventos de crise e às reestruturações ocorridas na organização em seus últimos 5 anos.

Um importante estudo de Faccin et al. (2013) buscou mensurar o capital social de redes colaborativas vitivinícolas na Serra Gaúcha. O estudo demonstrou a presença de altos índices de capital social, no *cluster* vitivinícola, distribuídos uniformemente entre as três dimensões estudadas: relacional, estrutural e cognitiva. Ainda, perante os resultados, afirmou-se que diferentes combinações de elementos vinculados ao capital social levam a resultados diferenciados, ou a realidades organizacionais idiossincráticas.

Patias et al. (2015) verificou o capital social no Arranjo Produtivo Local (APL) do Leite de Santana do Livramento-RS, identificando que variáveis influenciam sua formação e propondo ações para potencializá-las. Constatou-se que o capital social presente no APL do leite, mensurado pelas dimensões estrutural, cognitiva e relacional, apresenta elementos positivos, como a confiança, a identificação social e a participação, os quais necessitam de manutenção. Adicionalmente identificaram-se elementos negativos, como as relações sociais entre os produtores, a baixa cooperação, a reciprocidade e a necessidade de maior interação.

Considerando o capital social como catalisador da cooperação entre indivíduos, Reis (2021) procurou compreender, no nível de equipes, as relações de influência das configurações dos componentes do capital social sobre a cooperação. Verificou-se que eventuais diferenças nos resultados dos indivíduos são amenizadas no nível de equipes, uma vez que não se obtiveram resultados estatisticamente significativos nesse nível, sugerindo assim, que uma equipe formada por indivíduos com perfis diferentes não apresenta necessariamente maiores níveis de capital social.

Tondolo et al. (2017) visaram identificar o nível de Capital Social Organizacional (CSO) das organizações sociais participantes de um projeto interorganizacional, desenvolvido no Estado do Rio Grande do Sul. Para este objetivo, 44 organizações participaram da pesquisa, representando aproximadamente 58% da população. As principais contribuições deste estudo envolvem a classificação de 3 grupos com níveis distintos de CSO, e a reflexão sobre as motivações e razões da existência desses grupos. Diante disso, a presença de três grupos com distintos níveis de CSO destaca o potencial das organizações sociais em articular e mobilizar recursos e capacidades.

Formiga et al., (2021), buscaram verificar a influência do suporte organizacional sobre o capital social e as atitudes inovadoras nos trabalhadores que atuam em organizações públicas e privadas. Em seus resultados, foi observado que o desenvolvimento de atitudes inovadoras não ocorre de forma singular, mas, a empresa que oferece suporte, deve tornar claro a implementação de vínculos entre os profissionais da organização, a construção dos tipos de relacionamentos e a

percepção dos trabalhadores acerca da importância dessa interação, conexão, e compartilhamento de experiência.

Nestes estudos, realizados antes da pandemia, foram encontrados índices de capital social próximos do ponto médio (Tondolo et al., 2017; Formiga et al., 2021). Dessa forma, com base nessas observações e tendo em vista as circunstâncias e especificidades geradas pela pandemia da COVID 19, este trabalho propõe a seguinte hipótese:

**H2:** Espera-se que o nível de capital social avaliado pelos servidores técnico-administrativos do IFRO seja inferior quando comparado com resultados de estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

É válido salientar que o processo de construção das redes de capital social pode levar um tempo considerável, por ocorrer de forma gradativa através de repetidas e frequentes interações (Deal & Levenson, 2021). De modo semelhante, para o enfraquecimento desse capital social também é necessário tempo, indicando que a avaliação no presente estudo sobre a medida de capital social, poderá refletir os laços fracos e fortes entre os indivíduos que foram construídos antes da pandemia do coronavírus.

Por fim, a satisfação se constitui como a terceira variável de nosso modelo de análise, a qual será apresentada no próximo tópico.

## **2.4 Satisfação**

A satisfação no trabalho é uma das variáveis mais estudadas na área da Psicologia Organizacional (Zhu, 2012). A satisfação dos colaboradores é relevante para as organizações, uma vez que gera efeitos benéficos relacionados a produtividade, motivação, lealdade e desempenho empresarial (Vargas & Teixeira, 2018), e ajuda a explicar fenômenos como absentismo, rotatividade e baixos níveis de comprometimento organizacional (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

Contudo, a definição de satisfação no trabalho resulta de uma complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho. (Marqueze & Moreno, 2005). Desse modo, para a compreensão do fenômeno da satisfação é necessário um campo multidisciplinar de estudo, representado por várias disciplinas, como economia, psicologia e sociologia (Chitra & Karunanidhi, 2021).

De acordo com Locke (1969) a satisfação no trabalho pode ser definida como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio

dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Para o referido autor, a satisfação é um estado emocional, e a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo.

Locke (1969), assim como outros autores (Henne & Locke, 1985; Elovainio et al., 2000) considera que a satisfação e a insatisfação são extremidades opostas de um mesmo contínuo, isto é, pertencem a um mesmo fenômeno.

De maneira oposta, Herzberg (1971) concebe que satisfação e insatisfação são fenômenos distintos (Carrier, 2019). Herzberg (1971) propõe uma teoria da motivação de dois fatores que busca abordar diversas variáveis que poderiam influenciar na satisfação no trabalho, considerando que a satisfação é um componente da motivação. Segundo a referida teoria da motivação, há dois fatores que determinam o grau de satisfação no trabalho de um indivíduo:

a) Os fatores motivacionais (ou intrínsecos), relacionados à realização, reconhecimento, atividades desafiadoras e estimulantes, responsabilidade, o progresso e o crescimento.

b) Os fatores higiênicos (ou extrínsecos), relacionados às políticas e à administração da empresa e estão fora do controle do indivíduo. Alguns exemplos são: o salário, tipos de supervisão, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes organizacionais, regulamento interno etc.

É importante ressaltar que a presença de fatores de higiene não aumenta a satisfação, porém, a diminuição destes fatores pode causar insatisfação (Herzberg, 1971). Por outro lado, os fatores motivacionais possuem uma relação de causalidade com o aumento ou a diminuição da satisfação. A teoria, portanto, sugere que a satisfação no trabalho depende dos fatores motivacionais, enquanto a insatisfação depende dos fatores higiênicos (Marqueze & Moreno, 2005).

Para o presente trabalho será adotada a concepção de satisfação proposta por Locke (1969) a qual considera a satisfação um estado emocional que deriva da realização dos seus valores por meio do trabalho, por se considerar tal definição a mais adequada ao objetivo geral da presente pesquisa.

Desta perspectiva, Gonçalves e Orey (2012), sugerem que a satisfação aumenta quando o trabalhador avalia positivamente o contexto organizacional da empresa e determinados fatores relacionados com o seu posto de trabalho – responsabilidades e autonomia, expectativas, relação com os pares e com a chefia, entre outros. Neste mesmo sentido, Chen et al. (1999), afirmam que as relações que os trabalhadores desenvolvem no ambiente de trabalho influenciam fortemente sua própria satisfação, de modo que as relações de trabalho negativas, isto é, desagradáveis em contexto organizacional, afetam negativamente sua satisfação no trabalho.

No contexto da pandemia provocada pelo COVID 19, Barroso (2021) analisa os efeitos do apoio

das chefias na motivação e na satisfação de 748 teletrabalhadores. Em seus resultados, verificou-se que o apoio das chefias está positivamente associado à satisfação das necessidades psicológicas básicas de autonomia, competência e relacionamento, assim como à satisfação no trabalho. Por sua vez, a satisfação das necessidades de competência, autonomia e relacionamento está positivamente associada à satisfação no trabalho, tendo cada uma destas três variáveis um papel mediador entre o apoio das chefias e a satisfação no trabalho.

Um interessante trabalho realizado por Duarte et al., 2019, busca averiguar se há uma relação positiva entre motivação e a satisfação no trabalho dos servidores públicos de uma instituição federal de ensino. Os resultados mostram as evidências empíricas dessa relação positiva, evidenciando altos índices de satisfação laboral.

Abelha et al. (2018) propõe uma investigação a respeito da influência de fatores do contexto organizacional e características individuais na relação entre a liderança transformacional e a satisfação no trabalho. Em seu resultado os autores sugerem que a relação entre a liderança transformacional e a satisfação no trabalho é moderada pelo gênero do seguidor, sendo mais acentuada para subordinados do sexo feminino, contudo não se alterando em função de sua área de formação profissional. O estudo ainda apontou a importância de se considerar o estado afetivo individual em estudos sobre liderança e atitudes no trabalho.

Nestes estudos, realizados antes do início da pandemia provocada pelo coronavírus, foram encontrados índices de satisfação significativamente acima do ponto médio (Abelha et. al, 2018; Duarte et al., 2019). Com base nessas observações e tendo em vista as circunstâncias e especificidades geradas pela transição do trabalho presencial para o teletrabalho, imposto pela pandemia da COVID 19, formula-se a seguinte hipótese:

**H3:** Espera-se que o nível de satisfação avaliado pelos servidores técnico-administrativos do IFRO seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

A partir da apresentação dos conceitos fundamentais, será apresentado no próximo tópico um conjunto de trabalhos que relacionam as variáveis aqui discutidas.

## **2.5 Trabalho relacionado**

Nesta seção apresenta-se um conjunto de trabalhos relacionados, cujo objeto de estudo centra-se nas possíveis correlações entre suporte organizacional e satisfação, capital social e satisfação, e ainda, suporte organizacional e capital social.

Neste domínio, Tamayo & Tróccoli, (2002) abordam uma questão relevante, nomeadamente, a relação entre a percepção de suporte organizacional, estratégias de *copyng* no trabalho e exaustão emocional. Considerando a relação entre as características do ambiente de trabalho e o desenvolvimento de exaustão emocional, os resultados revelaram que os fatores de gestão de desempenho, sobrecarga, suporte social e ascensão e salários, proveniente da escala de percepção de suporte organizacional, juntamente com o fator escape da escola de *copyng* são preditores significativos da dimensão exaustão psicológica.

Neves et al. (2014) propuseram-se a investigar um modelo em que as variáveis satisfação no trabalho e percepção de suporte organizacional consistiriam em preditores da síndrome de *burnout* em profissionais de enfermagem. A amostra do estudo foi composta por 339 trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário. Constatou-se que os maiores percentuais de explicação para as três dimensões da síndrome de *burnout* foram atribuídos às variáveis satisfação com a natureza do trabalho e à percepção de suporte organizacional. Os resultados evidenciam a importância da natureza do trabalho e do apoio organizacional para esses profissionais e alertam para que as organizações de saúde lhes estabeleçam estratégias de valorização.

Neste mesmo sentido, Junior et al. (2021) buscam comparar e analisar o impacto individual e combinado dos construtos Percepção de Suporte Organizacional e Capital Psicológico na Satisfação no Trabalho. A pesquisa foi realizada com 304 profissionais de empresas públicas e privadas, com escolaridade mínima equivalente ao nível médio, de ambos os gêneros e idades variadas. Os resultados demonstraram que as variáveis Percepção de Suporte Organizacional e Capital Psicológico impactam positivamente a variável Satisfação no Trabalho, sendo que a Percepção de Suporte Organizacional exerce maior impacto na Satisfação do Trabalho do que Capital Psicológico.

Com o objetivo de testar um modelo no qual o bem-estar no trabalho é explicado pela percepção de suporte organizacional e capital psicológico, Nogueira (2019) realizou um estudo com 227 trabalhadores, no qual identificou-se que otimismo, autoeficácia/esperança (capital psicológico) e a percepção de suporte organizacional constituem-se como variáveis explicativas das vivências de bem-estar no trabalho. Apenas a resiliência não apresentou relações significativas com o bem-estar no trabalho.

Por sua vez, Estivalet et al. (2016) verificaram a influência do suporte social e organizacional sobre o bem-estar no trabalho, a partir da perspectiva dos colaboradores de uma empresa de logística ferroviária localizada no Rio Grande do Sul. Dentre seus resultados, afirma-se que a maior média foi atribuída ao Suporte Social Informacional, associado ao compartilhamento e acesso a informações.

Com um foco particular sobre a felicidade no trabalho Paschoal et al. (2010) apresentam um trabalho em que buscam testar o impacto do suporte organizacional e do suporte social sobre o bem-estar no trabalho. A pesquisa busca examinar quais características organizacionais e laborais aumentam as experiências de bem-estar. Os resultados revelam que o suporte organizacional percebido é um bom preditor do bem-estar no trabalho. Em especial, a gestão do desempenho foi o principal preditor de afeto positivo e a carga de trabalho foi o principal preditor de afeto negativo no trabalho. Com base nessas observações propomos a seguinte hipótese:

**H4:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o suporte organizacional e a satisfação laboral dos servidores do IFRO.

No que tange a dimensão do capital social, Hartmann (2014) propôs compreender de que forma esta variável influencia na relação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul com a comunidade na qual atuam, particularmente na gestão das ações de extensão. Como resultado, identificou-se que o capital social organizacional dos IFs é mais bem articulado na sua estrutura interna, entretanto, o que, de facto, reforça e impulsiona as ações voltadas à comunidade são as relações externas.

Tondolo et al. (2013) buscaram verificar o nível de correlação entre a dotação de capital social dos alunos e a orientação empreendedora das organizações onde esses alunos atuam. Foi investigada uma amostra de 185 acadêmicos dos cursos de Administração e Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior (IES), no Sul do Brasil. Em seus resultados, a correlação existente entre os construtos de capital social e orientação empreendedora foi caracterizada como fraca e, em alguns casos, obteve-se correlações negativas. Além disso, também foi identificado que o menor índice de correlação pertence às dimensões de proatividade no contexto local (CCS) e proatividade (COE), nas quais esperava-se encontrar uma forte associação.

Neste viés, Fandiño et al., 2019 buscaram compreender as interações e suas consequências de causa/efeito de três aspectos presentes nas realidades organizacionais, a saber, capital social organizacional (OSC), resiliência do trabalhador e inovação derivada dos trabalhadores. Os resultados mostraram que o OSC é um mediador entre resiliência e inovação na dinâmica organizacional. Isso sugere que a resiliência dos trabalhadores precisa do OSC, atuando como mediador, para melhorar seu nível de capacidade de inovação. As descobertas de Fandiño et al., 2019 podem ajudar as organizações a lidar melhor com esses recursos para atingir seus objetivos, pois o capital social, refere-se a boa vontade necessária para que os indivíduos trabalhem juntos; a resiliência é a capacidade de recuperação dos trabalhadores; e a inovação é a criatividade inerente às pessoas.

No que se refere a relação entre capital social e satisfação laboral, estudos que tenham relacionado as variáveis tendem a concluir que o capital social impacta positivamente na satisfação dos

trabalhadores. Na esteira deste debate, Patrício (2010) pretendeu investigar, avaliar e mapear a influência do capital e do CCO na satisfação de vida e desempenho no trabalho do funcionário de nível superior, no contexto empresarial brasileiro e português, com o objetivo de identificar quais as diferenças existentes entre estas duas realidades. Dentre seus resultados, foi sugerido que a realidade empresarial brasileira necessita que as empresas criem mecanismos que fomentem os laços entre colegas, a consciencialização, altruísmo e virtude cívica dos seus funcionários com o objetivo de aumentar o desempenho organizacional. Com base nessas observações, estabelecemos a seguinte hipótese:

**H5:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre capital social e satisfação laboral.

Por fim, estudos que tenham relacionado o suporte organizacional e a capital social tendem a concluir que o suporte organizacional influencia positivamente no capital social. Essa situação é referida por Formiga et al., (2020), os quais buscaram verificar a relação entre o suporte organizacional e o capital social organizacional em um estudo com 401 trabalhadores do Estado do Rio Grande do Norte. A investigação confirmou a hipótese de que o suporte organizacional influencia, positivamente, o capital social, destacando o quanto o suporte organizacional pode influenciar na qualidade produtiva e de interação social no ambiente laboral, quando focada no capital social. Neste sentido, com base nestes resultados, decidimos avançar com a seguinte hipótese para a nossa pesquisa:

**H6:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre suporte organizacional e capital social.

Estabelecida as bases teóricas a respeito das variáveis a serem analisadas, será apresentado no próximo tópico o caso de interesse de nosso estudo, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia.

## **2.6 O caso - IFRO.**

### **2.6.1 A Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Brasil**

A Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica do Brasil foi criada através da Lei n.º 11.892 de 29 de dezembro de 2008 e constitui um marco na expansão, internalização e diversificação da educação profissional e tecnológica no país. Além da criação da Rede Federal de Educação, a referida Lei criou os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia em todo o país. Esta Lei define no seu Art. 2 os Institutos Federais:

Art. 2º— Institutos Federais são instituições de ensino superior, básicas e profissionais, pluricurriculares e multicampo, especializadas na oferta de ensino profissional e tecnológico nas diferentes modalidades do ensino, baseadas na combinação de conhecimento técnico e tecnológico com as suas práticas pedagógicas, de acordo com a presente Lei. (República Federativa do Brasil, 2008).

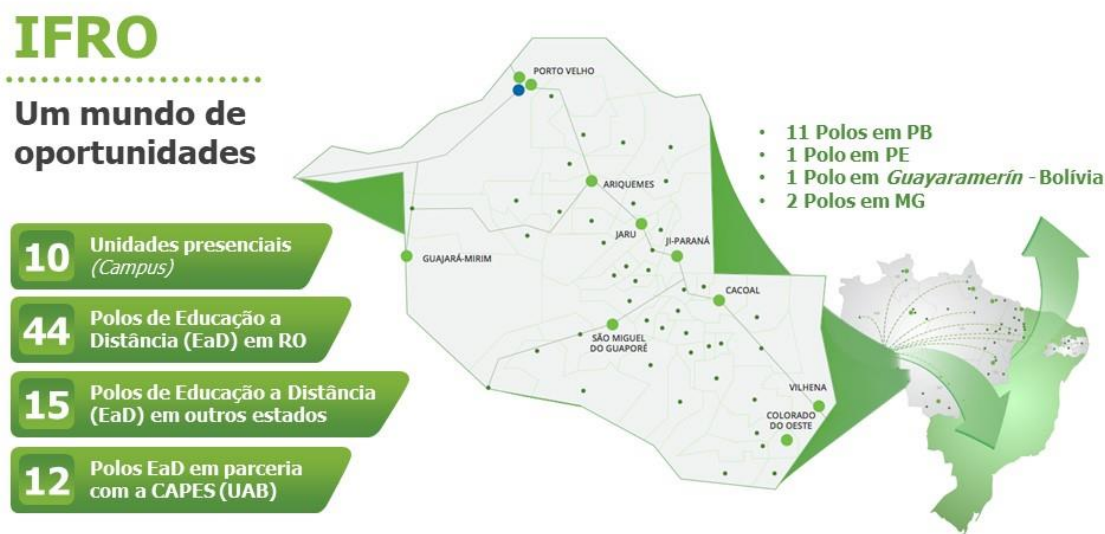
De acordo com o portal oficial do Ministério da Educação brasileiro, a Rede Federal é composta por 38 Institutos Federais (IF), dois Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefet), a Universidade Federal do Paraná (UTFPR), 22 escolas técnicas ligadas a universidades federais e o Colégio Pedro II, ao serviço dos 27 Estados Federados do Brasil.

### **2.6.2 O Instituto Federal de Rondônia**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação - MEC é uma instituição especializada na oferta de educação profissional e tecnológica atuando também na educação básica e superior, na pesquisa e no desenvolvimento de produtos e serviços em estreita articulação com a sociedade.

Territorialmente, o Instituto Federal de Rondônia está presente em vários municípios do estado, ofertando Educação presencial em 11 (onze) unidades, sendo 01 (uma) Reitoria, 09 (nove) *Campi* e 01 (um) *Campus* Avançado, 44 polos em parceria com prefeituras e 12 polos em parceria com a CAPES (UAB) no Estado de Rondônia, 11 polos em Paraíba, 1 polo em Pernambuco, 2 polos em Minas Gerais e 1 um polo internacional em Guayaramerín – Bolívia. A distribuição geográfica do IFRO está ilustrada na Figura 2.

**Figura 2**  
Distribuição Geográfica do IFRO



Fonte: Site Institucional do IFRO, acessado em 06/09/2022.

Foi definido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o período de 2018-2022 como sua missão institucional “promover educação profissional, científica e tecnológica de excelência, por meio da integração entre ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação de cidadãos comprometidos com o desenvolvimento humano, econômico, cultural, social e ambiental sustentável” (IFRO, 2018, p. 33).

A visão institucional é de “consolidar a atuação institucional, sendo reconhecido pela sociedade como agente de transformação social, econômica, cultural e ambiental de excelência” e os valores elencados para orientar a gestão da organização são “ética, transparência, comprometimento, equidade, democracia, respeito e efetividade” (IFRO, 2018, p. 34).

Para tanto, a instituição pretende fortalecer e ampliar suas ações de educação, desenvolver parcerias, aprimorar o uso de tecnologias educacionais, aprimorar ações de gestão e planejamento e fortalecer a comunicação institucional. Foram elencados objetivos que visam ampliar e consolidar a infraestrutura acadêmica, administrativa e tecnológica e otimizar a aplicação e fomentar a captação de recursos orçamentários e extraorçamentários (IFRO, 2018).

Atualmente, o IFRO conta com 145 cursos oferecidos com 17 416 matrículas de alunos ativos, dos quais 8999 matrículas no ensino presencial e 5605 matrículas na aprendizagem à distância, dados disponíveis no Banco Indicador da Instituição (IFRO, 2022). Além disso, o IFRO conta com 559 quadros técnicos administrativos e 677 professores ativos, de acordo com dados do

Sistema Unificado de Administração Pública (IFRO, 2022).

### **2.6.3 Implementação do Teletrabalho no IFRO.**

Com a decretação do estado de pandemia da COVID-19 pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11/03/2020 o Governo Federal emitiu a Instrução Normativa n. 19, de 12/03/2020, estabelecendo orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal (SIPEC) quanto as medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus. Entre estas medidas, o Governo Federal estabeleceu os primeiros casos excepcionais nos quais o teletrabalho poderia ser adotado com fins de redução da transmissibilidade da doença.

Percebendo o agravamento da crise sanitária causada pelo novo coronavírus e constatando a continuidade do estado de pandemia, o Governo Federal emitiu a Instrução Normativa n. 65 (2020). A Instrução Normativa n. 65 (2020) regulamentou a adoção do regime do teletrabalho nos órgãos e 12 entidades pertencentes ao Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal.

Além de minimizar as possibilidades de contágio, com esta Instrução Normativa o Governo Federal teve como objetivo potencializar a produtividade, acompanhar as mudanças e inovações, garantir o bom atendimento da população e utilizar de maneira mais eficiente os recursos públicos. O Programa de Gestão é focado na mensuração da produtividade e dos resultados das entidades participantes, levando a maior eficiência e a redução dos gastos públicos, além de ampliar a transparência para os cidadãos (Instrução Normativa n. 65, 2020).

A Instrução Normativa n. 65 (2020) determina quais servidores podem participar do programa de gestão; a forma como as atividades serão executadas; estabelece que o setor de gestão de pessoas seja responsável pela implementação deste programa; e exige a indicação de uma área responsável para a verificação do alcance dos resultados institucionais.

Os objetivos do programa de gestão são: fomentar uma cultura orientada a resultados, estabelecer e executar métodos de avaliação e alocação de recursos, aumentar a qualidade de vida dos servidores, incentivar o desenvolvimento da inovação e da cultura digital governamental, envolver os servidores com os objetivos da organização, atrair e preservar novos talentos, reduzir custos no setor público e gerir a produtividade e a qualidade dos serviços dos servidores.

No âmbito do IFRO o Programa de Gestão foi regulamentado pela Portaria 1.617/2021 em 14/10/2021. O Programa de Gestão estabelece uma nova forma de organização da força de trabalho com a premissa do controle das entregas obtendo assim maior flexibilidade e inovação nos arranjos de trabalho, tanto em relação aos locais de realização das tarefas, quanto aos horários

de execução.

Foram estabelecidos os seguintes objetivos pela Portaria 1.617/2021 do IFRO: promover a gestão da produtividade e da qualidade das entregas dos participantes; contribuir com a redução de custos no poder público; estimular a sustentabilidade; atrair e manter talentos; contribuir para a motivação e o comprometimento dos participantes com os objetivos da Instituição; estimular o desenvolvimento do trabalho criativo, da inovação e da cultura de governo digital; proporcionar melhor qualidade de vida aos servidores, principalmente por meio da otimização do tempo com mobilidade, escolha do ambiente de trabalho, flexibilidade de horários, redução de custos com transporte, entre outros; gerar e implementar mecanismos de avaliação e alocação de recursos; e promover a cultura orientada a resultados, com foco no incremento da eficiência e da efetividade dos serviços prestados à sociedade.

Neste capítulo, são detalhados os caminhos percorridos pelo investigador, tanto na recolha quanto no tratamento dos dados obtidos. Dessa forma, este capítulo expõe o trabalho empírico realizado, a partir do qual se obtiveram os resultados que permitiram alcançar os objetivos da investigação.

### 3.1 Questão e objetivos de investigação

Com a decretação do estado de pandemia causada pela COVID-19 e a recomendação de isolamento social, grande parte das organizações foram condicionadas a adotarem o teletrabalho como modalidade de trabalho. Assim, torna-se relevante a questão: Qual o nível de suporte organizacional, capital social e satisfação dos servidores técnico-administrativos do IFRO no contexto do teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19?

O contexto de teletrabalho a ser considerado na presente investigação inicia-se em 01/09/2020 com a Instrução Normativa nº 65 de 2020 e vai até 01/02/2022 com o resultado do Edital 03/2022/IFRO<sup>2</sup>, que informa os servidores que poderão continuar suas atividades na modalidade de teletrabalho parcial e integral ou que deverão retornar ao trabalho presencial. No questionário enviado aos servidores foi instruído que as respostas deveriam se referir ao período referido de teletrabalho, conforme disposto no Apêndice B.

#### **Objetivo Geral:**

Avaliar o nível de suporte organizacional, capital social e satisfação dos servidores técnico-administrativos do IFRO, no contexto de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

#### **Objetivos Específicos:**

- 1) Avaliar o nível de suporte organizacional dos servidores.
- 2) Avaliar o nível de capital social dos servidores.
- 3) Avaliar o nível de satisfação laboral dos servidores.
- 4) Avaliar a influência do suporte organizacional na satisfação laboral dos servidores.
- 5) Avaliar a influência do capital social na satisfação laboral dos servidores.
- 6) Avaliar a influência do suporte organizacional no capital social dos servidores
- 7) Identificar diferenças sociodemográficas relativamente às variáveis principais.

---

<sup>2</sup> <https://portal.ifro.edu.br/calama/editais/gestao-de-pessoas/11807-edital-n-03-2022-chamamento-publico-para-participacao-no-programa-de-gestao-modalidade-teletrabalho-campus-calama>

### **3.2 Estratégia e desenho da investigação**

A estratégia da investigação procede de uma pesquisa descritiva, causal (regressão), de recorte transversal, com abordagem predominantemente quantitativa, baseada num inquérito por questionário autoadministrado. Esta orientação tem como propósito quantificar e analisar os dados recolhidos e providencia um meio consistente para medir diferenças (Bryman, 2016), permitindo compreender e interpretar a percepção dos servidores técnico-administrativos do IFRO relativamente ao suporte organizacional, capital social e satisfação. Ademais, este trabalho segue uma abordagem positivista, com o objetivo de criar hipóteses que possam ser testadas e, conseqüentemente, gerar possíveis explicações para os fenómenos observados (Bryman, 2016).

Para cada objetivo específico, foram determinadas as abordagens, os instrumentos, a amostragem, a amostra e as técnicas de análise de dados utilizadas na pesquisa. A Tabela 7 elucida todas essas decisões, as quais serão detalhadas em seguida.

**Tabela 7**

Decisões e operações metodológicas

Objetivos de Pesquisa	Abordagem	Instrumentos	Amostragem	Amostra	Análise
Avaliar o nível de suporte organizacional dos servidores.					Estatística Descritiva (Média e Desvio Padrão)
Avaliar o nível de capital social dos servidores.		- Percepção de Suporte Organizacional (Fleury et al., 2017; Formiga et al., 2019);		195 respondentes	
Avaliar o nível de satisfação laboral dos servidores.				(universo: 565 servidores técnicos administrativos)	
Avaliar a influência do suporte organizacional na satisfação laboral dos servidores.	Quantitativa	- Escala Satisfação Laboral (Sinval & Marôco, 2020)	Não Probabilística por acessibilidade		Estatística inferencial: Análise Fatorial Confirmatória e Regressão linear
Avaliar a influência do capital social na satisfação laboral dos servidores.					
Avaliar a influência do suporte organizacional no capital social dos servidores.		- Escala de Capital Social (Fandiño et al., 2015)			
Identificar as diferenças sociodemográficas relativamente às variáveis principais					

### 3.2.1 Método de investigação: estudo de caso.

A presente pesquisa está restrita ao ambiente do IFRO, por esse motivo entendemos que se encaixa como estudo de caso. Por definição, o estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país (Vergara, 1998). Para Victora et al. (2000), os estudos de caso são viáveis para a compreensão dos fenômenos a partir de contextos culturais e sociais, sendo que sua análise parte de recolha das respostas de sujeitos que vivenciam os processos de interesse.

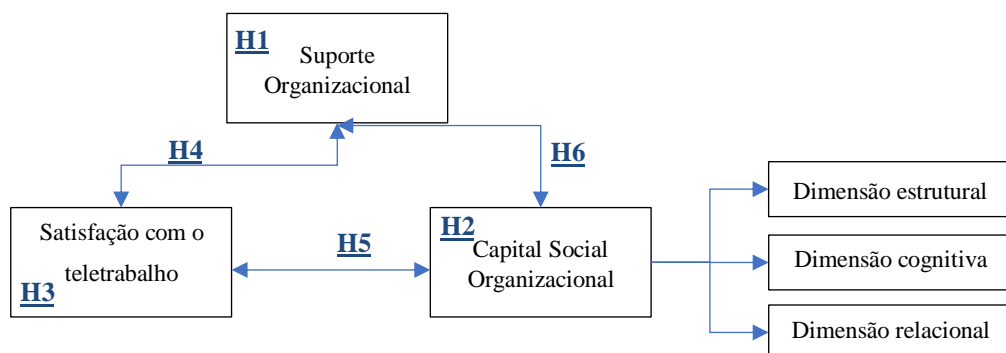
Ainda em relação ao estudo de caso, este pode incluir tanto estudos de caso único quanto múltiplos, bem como a utilização de abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa (Yin, 2001). Segundo Ventura (2007), o estudo de caso tem grande utilidade nas pesquisas exploratórias, sendo útil na exploração de novos comportamentos, pois tem a importante função de gerar hipóteses e construir teorias, sendo útil também em pesquisas comparativas, quando é essencial compreender as concepções das pessoas em diferentes organizações ou localidades, assim como o comportamento das mesmas.

Dessa maneira, o universo da pesquisa é composto pelos servidores públicos ativos, do grupo dos técnicos administrativos, pertencentes ao quadro de servidores do Instituto Federal do Rondônia (IFRO). Dessa pesquisa excluem-se os docentes e os colaboradores terceirizados, que desempenham funções como: auxiliar administrativo, vigilante, copeiro, dentre outros.

### 3.3 Modelo de análise

Como ilustrado na Figura 3, o modelo de análise é composto por três unidades de análise fundamentais: o suporte organizacional, o capital social e a satisfação.

**Figura 3**  
Modelo de Análise



O modelo de análise assenta em dois momentos distintos: a avaliação individual de cada dimensão fundamental (H1, H2 e H3) e, num segundo momento, os impactos entre as dimensões, conformes as hipóteses: H4, H5 e H6.

**Hipótese 1:** Espera-se que o nível avaliado de suporte organizacional seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

**Hipótese 2:** Espera-se que o nível avaliado de capital social seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

**Hipótese 3:** Espera-se que o nível avaliado de satisfação laboral seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

**Hipótese 4:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o suporte organizacional e a satisfação laboral.

**Hipótese 5:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre capital social e satisfação laboral.

**Hipótese 6:** Espera-se que exista uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre suporte organizacional e capital social.

### **3.4 Instrumentos, dados e procedimentos**

Neste tópico, serão apresentados os procedimentos relativos a construção do questionário, assim como, o pré-teste e a coleta de dados.

#### **3.4.1 Inquérito por questionário.**

Quanto ao procedimento para coleta de dados, foi utilizado o inquérito por questionário autoadministrado com abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa permite realizar o levantamento de um volume elevado de dados quantificáveis, de uma forma simples e rápida e o tratamento dos dados pode ser feito por meio de recursos de carácter informático (Vilelas, 2009).

A primeira seção do questionário tem o objetivo de cumprir os requisitos éticos da pesquisa. Nesta seção, é apresentado o TCLE, conforme Apêndice A, em seguida, é solicitado o aceite e a confirmação de que o respondente pertence ao quadro dos servidores técnico-administrativo do IFRO. A segunda seção dos questionários consiste na caracterização dos participantes, conforme

Tabela 8.

**Tabela 8**

Questões para a caracterização dos participantes

<b>Questão</b>	<b>Opção de Resposta</b>
Qual sua idade?	Numérica
Sexo?	Masculino Feminino
Quais suas habilitações acadêmicas?	Nível Fundamental Nível Médio Graduação Especialização Mestrado Doutorado
Há quanto tempo você trabalha no IFRO?	Menos de 2 anos Entre 2 e 5 anos Entre 6 e 9 anos Mais de 10 anos
Possui algum cargo de gestão?	Não Função Gratificada ou Cargo de Direção
Atualmente, exerce suas atividades na modalidade de teletrabalho?	Não Regime de execução parcial Regime de execução integral

Em seguida, é apresentado o questionário autoadministrado, elaborado por meio do *google forms* (formulário do google), composto por 39 itens, conforme as escalas Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), Capital Social Organizacional (ECSO) e *Job Satisfaction Index* (JSI), utilizadas para mensurar os constructos que compõem o modelo proposto

A escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) trata-se de uma escala composta por 9 itens, unifatorial, desenvolvida por Eisenberger et al. (1986) e adaptada e validada para o contexto brasileiro inicialmente por Siqueira (1995) e, em destaque, por Formiga, Freire e, Fernandes (2019). No estudo de validação a medida de confiabilidade Alpha de Cronbach foi de 0,90. A medida de suporte organizacional tem por objetivo avaliar o quanto os colaboradores percebem que a empresa tem uma preocupação com o seu bem-estar.

O segundo grupo de questões refere-se a escala de capital social organizacional (ECSO) constituída por 3 fatores que perfazem o total de 25 itens. Esta medida se propõe identificar a existência de vínculos entre os profissionais da organização, os tipos de relacionamentos construídos e a percepção dos trabalhadores acerca da importância dessa interação, conexão, e compartilhamento de experiências. O modelo utilizado corresponde ao instrumento validado

Formiga, Freire e Fernandes (2019), numa amostra de trabalhadores de organizações públicas e privadas, o qual revelou a existência de indicadores estatísticos correspondentes aos exigidos na literatura relacionada a psicometria ( $\alpha = 0,87$ ).

Por fim, utilizaremos a escala *Job Satisfaction Index (JSI)*, unifatorial, desenvolvida por Brayfield e Rothe (1951). Apesar de a escala original ter 18 itens, foram utilizados apenas 5 (cinco) que são recorrentemente utilizados em diversos estudos e já foram validados para a população brasileira por Sinval & Marôco (2020). Os autores mostraram que a versão mais curta apresentou uma boa consistência interna e confiabilidade ( $\alpha 0,91$ ).

Em cada secção de que trata as dimensões de análise, a seguinte orientação foi informada ao participante: “Este questionário visa identificar sua percepção sobre a satisfação/suporte organizacional/capital social no teletrabalho. Mesmo que você esteja trabalhando, atualmente, em modelo presencial, responda esta pesquisa como se estivesse em teletrabalho. Avalie cada uma das afirmativas seguintes de acordo com o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas. Quanto mais próxima de 1 for a sua marcação, significa que você discorda da afirmação do item. Quanto mais próxima de 5 for a sua marcação, significa que você concorda com o item avaliado”.

A Tabela 9 apresenta o questionário, com as respectivas dimensões, indicadores e fontes, utilizado para realizar a pesquisa com os servidores técnico-administrativos do IFRO.

**Tabela 9**

Composição das dimensões, indicadores e fontes do questionário.

Dimensões	Indicadores	Observações/ Procedimentos
<b>Suporte Organizacional</b>	O IFRO ignoraria qualquer reclamação de minha parte.	(adaptado de: Siqueira, 1995)
	O IFRO não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam.	
	É possível obter ajuda do IFRO quando tenho um problema profissional.	
	O IFRO realmente preocupa-se com o meu bem-estar.	
	O IFRO estaria disposto a melhorar as ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para me auxiliar no desempenho do meu trabalho.	
	O IFRO está pronto a ajudar-me quando eu precisar de um auxílio profissional.	
	O IFRO preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.	
	O IFRO preocupa-se mais com os seus interesses do que comigo.	
	O IFRO tenta fazer com que o meu trabalho seja o mais interessante possível.	
	O estabelecimento de redes de parcerias estáveis é incentivado pelo IFRO.	(adaptado de: Fandiño et al., 2015).
	A aquisição de informações importantes é facilitada pelas minhas relações de trabalho.	
	Para realizar meu trabalho o IFRO facilita o acesso a especialistas.	
	O acesso às fontes de informação é facilitado pelo IFRO.	
	A estrutura do IFRO estimula a interação entre seus colaboradores, promovendo a troca de informações.	

<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Observações/ Procedimentos</b>
<b>Capital Social</b>	Minha vida profissional é facilitada pela interdependência entre o trabalho dos meus colegas e o meu.	
	Em momentos difíceis, a troca de informações é incentivada pelas lideranças do IFRO, visando o apoio mútuo no ambiente de trabalho,	
	O trabalho em equipe entre os servidores é incentivado pelas regulamentações da do IFRO.	
	Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.	
	As políticas do IFRO capacitam seus servidores para seus próprios processos de tomada de decisão e empreendimento de iniciativa	
	Meu trabalho diário é uma troca pessoal com meus colegas pelo apoio às minhas atividades profissionais.	
	Consigo perceber se um colega não entende algo pela forma como se comunica comigo.	
	Meus pontos de vista podem ser entendidos pelos meus colegas durante nossas reuniões de trabalho	
	O histórico do IFRO me ajuda a entender melhor o que se espera de seus servidores.	
	Existe uma terminologia comum entre os servidores no meu trabalho diário, o que facilita nossas tarefas	
	Troco impressões sobre experiências vividas no IFRO para explicar melhor os problemas profissionais aos meus colegas	
	Informações importante para minha vida profissional são fornecidas pelos meus contatos de trabalho	
	Percebo as vantagens profissionais de disponibilizar meus conhecimentos aos meus colegas sempre que me pedem para fazer isso.	
	As relações pessoais dentro do IFRO incentivam um ambiente de trabalho confiável.	
	As políticas do IFRO promovem um ambiente amigável onde parcerias e ajuda mútua são estimuladas	
	Eu vejo minhas relações profissionais como uma vantagem competitiva.	
	Eu me identifico com minha equipe de trabalho	
	Eu me identifico com o jeito de agir do IFRO.	
Eu considero meu ambiente de trabalho estimulante		
A política de comunicação do IFRO promove os seus valores organizacionais de uma forma que seja claramente entendida por todos.		
<b>Satisfação no trabalho</b>	Sinto-me bastante satisfeito/a com o meu trabalho.	(Sinval & Marôco, 2020).
	Na maioria dos dias, sinto-me entusiasmado/a com o meu trabalho	
	Cada dia de trabalho parece não ter fim.	
	Sinto que gosto verdadeiramente o meu trabalho.	
	Considero o meu trabalho particularmente desagradável.	

Ao final do questionário de múltipla escolha, foram realizadas três perguntas com a possibilidade de respostas discursivas aos participantes, conforme a seguir:

- 1) Quando pensa em teletrabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)?

- 2) Quando pensa no seu cotidiano de trabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)?
- 3) Quando pensa nas pessoas com quem trabalha diariamente, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas).

### **3.4.2 Pré-teste**

Foi realizado um pré-teste, com 10 (dez) participantes selecionados de forma aleatória, a fim de identificar erros ou problemas e corrigi-los antes de sua aplicação final. Chagas (2000) afirma sobre a importância da realização do pré-teste com o objetivo de mitigar possíveis problemas e dúvidas que possam surgir durante a aplicação do questionário, evitando-se assim perda de tempo e credibilidade.

### **3.4.3 Coleta dos dados**

Visando dar maior credibilidade e por consequência recolher o maior número de respondentes, o pesquisador solicitou apoio institucional ao Gabinete do Reitor na divulgação da pesquisa, encaminhando por intermédio deste, ao público-alvo, os servidores técnico-administrativos do IFRO, via e-mail, uma breve descrição da pesquisa com *link* onde se deu acesso ao participante voluntário o TCLE - Termo de Consentimento Livre Esclarecido e questionário *online*, que foi disponibilizado pela plataforma *Google Forms*.

Como boa prática, no e-mail de divulgação houve uma breve apresentação do tema e do objetivo da pesquisa, destacando a importância da sinceridade no momento do preenchimento, bem como foi disponibilizado o contato do pesquisador para que, havendo necessidade, o participante poderia entrar em contato para sanar suas dúvidas.

No TCLE estava explícito que o voluntário poderia se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização da pesquisa, não havendo penalização ou prejuízo para o participante;

Considerando o exposto, e buscando maior agilidade na realização da presente pesquisa, foram utilizados meios remotos para abordagem dos potenciais participantes, bem como para a aplicação do TCLE e questionário, garantido que o instrumento seja de caráter confidencial no que tange as informações de privacidade e identificação do participante voluntário, aliado a busca pelo cumprimento das recomendações de prevenção e combate a disseminação da COVID-19.

## **3.5 Análise dos dados**

Antes da realização dos testes de hipóteses, este estudo se propôs a realizar uma Análise Fatorial Confirmatória (AFC) das medidas utilizadas, já que nenhuma medida foi validada no contexto da administração pública.

Utilizou-se o software Jasp (versão 0.16.1) para a realização da AFC, Regressão Linear e Análise de Variância. A AFC foi implementada com a utilização do método de estimação de máxima verossimilhança (MLE) (Myung, 2003) e método de extração Robust Diagonally Weighted Least Squares (RDWLS) (Asparouhov & Muthén, 2010; DiStefano & Morgan, 2014; Li, 2016). O RDWLS é um método de extração adequado para lidar com desvios na normalidade dos dados (Asparouhov & Muthén, 2010).

A adequação do modelo foi avaliada por meio dos índices de ajuste: Qui-Quadrado ( $\chi^2$ ); Qui quadrado por graus de liberdade ( $\chi^2/gf$ ), Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA), Standardized root mean square residual (SRMR), Comparative Fit Index (CFI) e Tucker-Lewis Index (TLI). Já os valores de AIC (Akaike Information Criterion) e BIC (Bayesian Information Criterion) foi obtido pelo método de extração ML (Maximum Likelihood), o qual também é adequado para análise de dados que se desviam da normalidade (Brown, 2015).

Valores de  $\chi^2$  não devem ser significativos. Já a razão  $\chi^2/gf$  deve ser menor ou igual a 5 ou, preferencialmente, menor ou igual a 3. Valores de SRMR devem ser menores que 0,08 e os valores de RMSEA devem ser próximos ou, idealmente, menores que 0,06. Idealmente, SRMR e RMSEA não devem possuir, como limite superior do intervalo de confiança, valor maior que 0,10. Já os valores de CFI e TLI devem ser acima de 0,90 ou, preferencialmente, 0,95 (Brown, 2015). Ao final, analisou-se a confiabilidade dos fatores a partir de dois índices: a) alfa de Cronbach, em que são esperados valores maiores que 0,70 (Field, 2020); b) fidedignidade composta (composite reliability) que, como o alfa de Cronbach, demonstra a confiabilidade interna do instrumento com valores acima de 0,70 (Valentini & Damásio, 2016).

Tanto para a regressão linear, quanto para a Análise de Variância, analisou-se o pressuposto da normalidade dos dados por meio do teste de Shapiro-Wilk. Para manter a utilização da média e do desvio padrão como métricas da análise, utilizou-se o processo de bootstrapping do banco de dados (5000 reamostragens; 95% IC BCa) para corrigir os desvios de normalidade das variáveis da amostra, mostrando um intervalo de confiança de 95% para as diferenças entre as médias. Com esse procedimento, os dados tendem à normalidade e evita-se o uso de testes não paramétricos (Field, 2020).

Para a análise da homogeneidade da variância, utilizou-se o Teste de Levene. Caso os dados não cumprissem esse pressuposto, utilizou-se a correção de Welch para a análise da ANOVA (Haukoos & Lewis, 2005). Quanto aos testes post hoc, caso os dados apresentassem

homogeneidade da variância, utilizou-se o procedimento de Bonferroni que, apesar de ser conservador, garante o controle da taxa de Erro do Tipo I (Field, 2020). Além disso, caso o pressuposto da homogeneidade das variâncias não fosse acatado, as comparações foram realizadas pelo post hoc de Games-Howell, o qual é preciso para amostras desiguais (Field, 2020). Ressalta-se que a interpretação dos dados ocorreu pelos intervalos de confiança. A Pesquisa é estritamente de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução nº 510/2016 CNS/MS.

## Apresentação e discussão de resultados

---

Após a fase de análise dos conceitos com base nos referenciais teóricos estudados, bem como percorrida a trajetória do caminho metodológico, cabe neste momento, apresentar os resultados. O capítulo se inicia com a caracterização geral da amostra, onde analisa-se a sua representatividade. Na sequência, apresentam-se os resultados da análise descritiva de cada dimensão: suporte organizacional, capital social e satisfação. Por fim, são apresentados os testes de hipóteses, análises de variância e a frequência das palavras inquiridas no questionário.

### 4.1 Caracterização demográfica

O inquérito por questionário esteve ativo para preenchimento entre 08/06/2022 e 25/06/2022. A amostra da pesquisa foi composta por 195 servidores técnico administrativos do IFRO. Ao considerar um universo amostral de 565 servidores e um grau de confiança de 95%, estimou-se uma amostra de, aproximadamente, 234 participantes<sup>1</sup>. A partir do cálculo amostral, classifica-se esta amostragem como não probabilística (Kruskal & Mosteller, 1979).

Contudo, apesar de serem necessários mais estudos sobre os índices nesse tipo de análise, modelos medianos (10 a 15 variáveis) precisam de uma amostra de 150 a 200 casos para serem confiáveis (Brown, 2015). Neste sentido, a partir de simulações de Monte Carlo, também revelaram que para cargas fatoriais altas ( $\lambda = .80$ ), números de fatores altos ( $F > 3$ ), e número de itens medianos (10 a 15), tamanhos de amostras próximos a 150 também convergem para modelos confiáveis (Wolf, Harrington, Clark, & Miller, 2013). Assim, consideraram-se os 195 casos suficientes para um modelo de 9 variáveis (itens), como é o caso dos fatores de capital social estrutural, capital social relacional e suporte organizacional.

Além dos aspectos já citados, Cohen (1988) afirma que para um tamanho de amostra se revelar suficiente na geração, análise, e homologação de modelos válidos (poder), estes devem ser determinados considerando adequadamente as seguintes condições: o número de variáveis sob análise, o tamanho do efeito esperado ( $f^2$ ), o nível de confiança ( $\alpha$ ), e o poder ( $1-\beta$ ). Foram considerados tamanho de efeito “pequeno” ( $f^2 = .15$ ),  $\alpha = .05$ , e  $1-\beta = .95$  conforme orientação de (Cohen, 1988)<sup>3</sup>.

O poder em nível “médio” foi estimado a partir da afirmação do autor de que para a sociologia, o que é entendido como “pequeno” é avaliado como “médio” pela psicologia, ou seja, para os

---

<sup>3</sup> Para determinar as amostras, foi usado o software G \* Power versão 3.1.9.4.

propósitos desta pesquisa, o tamanho de efeito foi intencionalmente subestimado como forma de produzir modelos mais confiáveis. Sob esta consideração, os resultados demonstraram que o tamanho de amostra estipulado para o estudo foi suficientemente apropriado ( $N > 107$ ).

Entende-se, portanto, que a amostra de 195 participantes estava adequada ao estudo. Foram identificados 5 outliers (2,56%) pela utilização do método da distância de Mahalanobis. Entretanto, esses casos não superaram os 5% da amostra total, o que possibilitou as análises propostas (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010; Tabachnick & Fidell, 2012). A Tabela 10 apresenta a caracterização da amostra.

**Tabela 10**  
Caracterização da amostra do estudo.

Variáveis	<i>n</i>	%
Sexo		
Feminino	109	55,89
Masculino	86	44,10
Formação		
Doutorado	7	3,59
Mestrado	61	31,28
Especialização	101	51,79
Graduação	16	8,21
Ensino Médio	10	5,13
Tempo no IFRO		
Menos de 2 anos	7	3,59
Entre 2 e 5 anos	34	17,44
Entre 6 e 9 anos	103	52,82
Mais de 10 anos	51	26,15
Modalidade de Teletrabalho		
Não	76	38,97
Regime de execução parcial	62	31,79
Regime de execução integral	57	29,23
Cargo de Gestão		
Não possui cargo de gestão	134	68,72
Função gratificada ou cargo de gestão	61	31,28

A média de idade da amostra foi de 37,12 anos ( $DP = 8,025$ ). A maior parte da amostra foi composta por mulheres (55,89%) e por servidores sem cargos de gestão (68,12%).

A amostra, em sua maioria, trabalha há mais de 6 anos no IFRO (84,97%) e possui alta qualificação, sendo a maioria dos servidores com, pelo menos, especialização na sua formação (86,66%).

## 4.2 Análise Fatorial Confirmatória

A Análise Fatorial Confirmatória é um método fundamental para corroborarmos a estrutura interna de um instrumento, tendo como objetivo principal confirmar uma hipótese prévia. Esta hipótese prévia é a estrutura teórica do instrumento que estamos avaliando. Assim, as três medidas do estudo foram submetidas à Análise Fatorial Confirmatória. A Tabela 11 demonstra as cargas fatoriais para a medida de Suporte Organizacional.

**Tabela 11**  
Cargas fatoriais da AFC da medida de Suporte Organizacional

Fator	Variável	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	Valor p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
Suporte Organizacional	[SUP01inv] O IFRO ignoraria qualquer reclamação de minha parte.	$\lambda_{11}$	0,861	0,068	12,599	<,001	0,727	0,995
	[SUP02inv] O IFRO não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam	$\lambda_{12}$	0,857	0,068	12,686	<,001	0,725	0,989
	[SUP03] e possível obter ajuda do IFRO quando tenho um problema profissional.	$\lambda_{13}$	0,722	0,070	10,248	<,001	0,584	0,860
	[SUP04] O IFRO realmente preocupa-se com o meu bem-estar.	$\lambda_{14}$	0,801	0,076	10,501	<,001	0,652	0,951
	[SUP05] O IFRO estaria disposto a melhorar as ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para me auxiliar no desempenho do meu trabalho.	$\lambda_{15}$	0,752	0,066	11,349	<,001	0,622	0,882
	[SUP06] O IFRO está pronto a ajudar-me quando eu precisar de um auxílio profissional.	$\lambda_{16}$	0,852	0,061	13,889	<,001	0,732	0,972
	[SUP07] O IFRO preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.	$\lambda_{17}$	0,906	0,056	16,130	<,001	0,796	1,016
	[SUP08inv] O IFRO preocupa-se mais com os seus interesses do que comigo.	$\lambda_{18}$	0,532	0,095	5,604	<,001	0,346	0,718
	[SUP09] O IFRO tenta fazer com que o meu trabalho seja o mais interessante possível.	$\lambda_{19}$	0,826	0,067	12,260	<,001	0,694	0,958

Essa estrutura fatorial, com apenas 1 (uma) dimensão, apresentou índices de ajuste adequados ( $\chi^2 = 24,509$  (27);  $\chi^2/\text{gl} = 0,907$ ; RMSEA = 0,000 (95% IC 0,000 – 0,050); SRMR = 0,060; TLI = 1,002; CFI = 1,000). O teste do qui-quadrado não foi significativo (implicando ajuste do modelo), os índices de ajuste mostraram-se adequados e todas as cargas fatoriais foram significativas.

A possibilidade de avaliação de modelos através da consideração dos RMSEAs próximo a zero é explicada, também, por uma relação entre um menor  $\chi^2$  e maiores graus de liberdade (Marsh et al., 1998). Ressalta-se também que CFIs e TLIs iguais ou superiores a 1 são matematicamente possíveis quando, por exemplo, o modelo implica um chi-quadrado igual ou menor aos graus de liberdade (Anderson & Gerbing, 1984).

Após demonstrada as cargas fatoriais para a medida de suporte organizacional, apresentamos na Tabela 12 as cargas fatoriais para a medida de Capital Social.

**Tabela 12**  
Cargas fatoriais da AFC da medida de Capital Social

Fator	Variável	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
Estrutural	[CS-EST01] O estabelecimento de redes de apoio e incentivado pelo IFRO.	$\lambda_{11}$	0,764	0,073	10,424	< ,001	0,621	0,908
	[CS-EST02] A aquisição de informações importantes e facilitada pelas minhas relações de trabalho.	$\lambda_{12}$	0,653	0,074	8,817	< ,001	0,508	0,798
	[CS-EST03] Para realizar meu trabalho o IFRO facilita o acesso a especialistas.	$\lambda_{13}$	0,819	0,061	13,414	< ,001	0,699	0,938
	[CS-EST04] O acesso as fontes de informação e facilitado pelo IFRO.	$\lambda_{14}$	0,796	0,058	13,662	< ,001	0,682	0,910
	[CS-EST05] A estrutura do IFRO estimula a interação entre seus servidores, promovendo a troca de informações.	$\lambda_{15}$	0,869	0,059	14,646	< ,001	0,752	0,985
	[CS-EST06] Minha vida profissional e facilitada pela interdependência entre o trabalho dos meus colegas e o meu.	$\lambda_{16}$	0,672	0,072	9,378	< ,001	0,531	0,812
	[CS-EST07] Em momentos difíceis, a troca de informações e incentivada pelas lideranças do IFRO, visando o apoio mutuo no ambiente de trabalho.	$\lambda_{17}$	0,934	0,057	16,450	< ,001	0,823	1,045

Fator	Variável	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
Cognitivo	[CS-EST08] O trabalho em equipe entre os servidores e incentivado pelas regulamentações do IFRO.	$\lambda_{18}$	0,813	0,060	13,589	< ,001	0,696	0,930
	[CS-EST09] Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.	$\lambda_{19}$	0,799	0,064	12,416	< ,001	0,673	0,925
	[CS-COG01] As políticas do IFRO capacitam seus servidores para seus próprios processos de tomada de decisão e empreendimento de iniciativa.	$\lambda_{21}$	0,820	0,062	13,303	< ,001	0,699	0,941
	[CS-COG02] Meu trabalho diário e uma troca pessoal com meus colegas pelo apoio as minhas atividades profissionais.	$\lambda_{22}$	0,757	0,072	10,468	< ,001	0,616	0,899
	[CS-COG03] Consigo perceber se um colega não entende algo pela forma como se comunica comigo.	$\lambda_{23}$	0,343	0,071	4,862	< ,001	0,205	0,482
	[CS-COG04] Meus pontos de vista podem ser entendidos pelos meus colegas durante nossas reuniões de trabalho.	$\lambda_{24}$	0,474	0,061	7,769	< ,001	0,354	0,593
	[CS-COG05] O histórico do IFRO me ajuda a entender melhor o que se espera de seus servidores.	$\lambda_{25}$	0,739	0,068	10,803	< ,001	0,605	0,873
Relacional	[CS-COG06] Existe uma terminologia comum entre os servidores no meu trabalho diário, o que facilita nossas tarefas.	$\lambda_{26}$	0,791	0,062	12,806	< ,001	0,670	0,912
	[CS-COG07] Troco impressões sobre experiências vividas no IFRO para explicar melhor os problemas profissionais aos meus colegas .	$\lambda_{27}$	0,566	0,070	8,094	< ,001	0,429	0,703
	[CS-REL01] Informações importante para minha vida profissional são fornecidas pelos meus contatos de trabalho.	$\lambda_{31}$	0,639	0,066	9,731	< ,001	0,510	0,768
	[CS-REL02] Percebo as vantagens profissionais de disponibilizar meus conhecimentos aos meus colegas sempre que me pedem para fazer isso.	$\lambda_{32}$	0,508	0,063	7,996	< ,001	0,383	0,632

Fator	Variável	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
	[CS-REL03] As relações pessoais dentro do IFRO incentivam um ambiente de trabalho confiável.	$\lambda_{33}$	0,788	0,062	12,647	<,001	0,666	0,910
	[CS-REL04] As políticas do IFRO promovem um ambiente amigável onde parcerias e ajuda mutua são estimuladas.	$\lambda_{34}$	0,873	0,055	15,736	<,001	0,764	0,982
	[CS-REL05] Eu vejo minhas relações profissionais como uma vantagem competitiva.	$\lambda_{35}$	0,392	0,102	3,855	<,001	0,193	0,591
	[CS-REL06] Eu me identifico com minha equipe de trabalho.	$\lambda_{36}$	0,631	0,065	9,693	<,001	0,503	0,759
	[CS-REL07] Eu me identifico com o jeito de agir do IFRO.	$\lambda_{37}$	0,812	0,060	13,556	<,001	0,695	0,929
	[CS-REL08] Eu considero meu ambiente de trabalho estimulante.	$\lambda_{38}$	0,769	0,064	12,031	<,001	0,644	0,895
	[CS-REL09] A política de comunicação do IFRO promove os seus valores organizacionais de uma forma que seja claramente entendida por todos.	$\lambda_{39}$	0,794	0,062	12,891	<,001	0,673	0,915

Essa estrutura fatorial, com 3 dimensões, também apresentou índices de ajuste adequados ( $\chi^2 = 213,678(272)^4$ ;  $\chi^2/\text{gl} = 0,785$ ; RMSEA = 0,000; SRMR = 0,067; TLI = 1,007; CFI = 1,000). O teste do qui-quadrado não foi significativo e os índices de ajuste mostraram-se adequados e todas as cargas fatoriais foram significativas.

Como se trata de uma variável que possui três dimensões, foi realizada análise procurando identificar as covariâncias entre fatores da AFC, conforme a Tabela 13 de demonstra.

**Tabela 13**  
Covariâncias entre fatores da medida de Capital Social

Fatores	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
					Inferior	Superior
Estrutural ↔ Cognitivo	0,857	0,032	27,156	<,001	0,795	0,919
Estrutural ↔ Relacional	0,904	0,027	33,837	<,001	0,851	0,956
Cognitivo ↔ Relacional	0,941	0,020	46,180	<,001	0,901	0,980

<sup>4</sup> \*  $p \leq 0,05$ ; \*\*  $p \leq 0,01$ ; \*\*\*  $p \leq 0,001$

Apesar dos índices adequados, as covariâncias entre os fatores desta medida capital social foram altas. Esta alta correlação entre os fatores indica que estes são similares. Além disso, destaca-se que correlação entre fatores que sejam iguais ou excedam 0,85 demonstram uma baixa validade discriminante do modelo (Brown, 2015).

A partir das análises dos intervalos de confiança, poderíamos inferir que apenas o fator Estrutural seria diferente do fator Cognitivo. As outras relações não discriminam os fatores. Esta falta de validação discriminante também foi identificada em outros estudos (Fandiño et al., 2015).

Estudos também apontam dificuldade em separar os fatores de capital social, já que as dimensões são relacionadas de maneira complexa (Nahapiet & Ghoshal, 1998). Dessa forma, testamos a estrutura com apenas um fator, conforme apresentado na Tabela 14.

**Tabela 14**

Cargas fatoriais da AFC da medida de Capital Social com 1 fator

Fator	Variáveis	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
Capital Social	[CS-EST01] O estabelecimento de redes de apoio e incentivado pelo IFRO.	$\lambda_{11}$	0.769	0.072	10.671	< .001	0.628	0.911
	[CS-EST02] A aquisição de informações importantes e facilitada pelas minhas relações de trabalho.	$\lambda_{12}$	0.626	0.079	7.929	< .001	0.471	0.781
	[CS-EST03] Para realizar meu trabalho o IFRO facilita o acesso a especialistas.	$\lambda_{13}$	0.802	0.061	13.057	< .001	0.682	0.923
	[CS-EST04] O acesso as fontes de informação e facilitado pelo IFRO.	$\lambda_{14}$	0.774	0.058	13.262	< .001	0.659	0.888
	[CS-EST05] A estrutura do IFRO estimula a interação entre seus servidores, promovendo a troca de informações.	$\lambda_{15}$	0.855	0.060	14.332	< .001	0.738	0.972
	[CS-EST06] Minha vida profissional e facilitada pela interdependência entre trabalho dos meus colegas e o meu.	$\lambda_{16}$	0.634	0.074	8.527	< .001	0.488	0.780
	[CS-EST07] Em momentos difíceis, a troca de informações e incentivada pelas lideranças do IFRO, visando o apoio mutuo no ambiente de trabalho.	$\lambda_{17}$	0.917	0.058	15.840	< .001	0.804	1.031
	[CS-EST08] O trabalho em equipe entre os servidores e incentivado pelas regulamentações do IFRO.	$\lambda_{18}$	0.798	0.061	13.101	< .001	0.678	0.917

Fator	Variáveis	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
	[CS-EST09] Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.	$\lambda_{19}$	0.793	0.062	12.790	< .001	0.671	0.914
	[CS-REL01] Informações importante para minha vida profissional são fornecidas pelos meus contatos de trabalho.	$\lambda_{110}$	0.586	0.068	8.569	< .001	0.452	0.720
	[CS-REL03] As relações pessoais dentro do IFRO incentivam um ambiente de trabalho confiável.	$\lambda_{111}$	0.761	0.065	11.707	< .001	0.634	0.888
	[CS-REL04] As políticas do IFRO promovem um ambiente amigável onde parcerias e ajuda mutua são estimuladas.	$\lambda_{112}$	0.885	0.056	15.824	< .001	0.775	0.994
	[CS-REL06] Eu me identifico com minha equipe de trabalho.	$\lambda_{113}$	0.565	0.066	8.618	< .001	0.437	0.694
	[CS-REL07] Eu me identifico com o jeito de agir do IFRO.	$\lambda_{114}$	0.799	0.061	13.022	< .001	0.679	0.919
	[CS-REL08] Eu considero meu ambiente de trabalho estimulante.	$\lambda_{115}$	0.756	0.065	11.634	< .001	0.629	0.884
	[CS-REL09] A política de comunicação do IFRO promove os seus valores organizacionais de uma forma que seja claramente entendida por todos.	$\lambda_{116}$	0.808	0.061	13.181	< .001	0.688	0.928

Essa estrutura unifatorial apresentou índices de ajuste adequados ( $\chi^2 = 56,617(104)$ ;  $\chi^2/\text{gl} = 0,544$ ; RMSEA = 0,000; SRMR = 0,054; TLI = 1,011; CFI = 1,000).

Para efeito de comparação, a Tabela 15 consolida os índices de ajuste das estruturas com três dimensões e unifatoriais de capital social, incluindo os índices AIC e BIC.

**Tabela 15**  
Estruturas fatoriais de capital social

Estrutura	$\chi^2$	gl	$\chi^2/\text{gl}$	RMSEA	SRMR	TLI	CFI	AIC	BIC
3 fatores	213,678	272	0,785	0,000	0,067	1,000	1,007	11297,569	11471,037
1 fator	56,617	104	0,544	0,000	0,054	1,011	1,000	7134,469	7239,205

As estruturas são semelhantes, mas o AIC e o BIC mostram valores discrepantes, indicando que a estrutura unifatorial é mais adequada. Nahapiet e Ghoshal (1998) enfatizam a dificuldade de

promover a análise fracionada das dimensões, tendo elas apenas sido criadas para facilitar o entendimento da constituição desse recurso estratégico.

Mesmo cientes de tal preceito, serão discutidos os resultados considerando os três fatores do capital social, para facilitar a compreensão dos dados. Na sequência, a Tabela 16 demonstra as cargas fatoriais para a medida de Satisfação Organizacional.

**Tabela 16**  
Cargas fatoriais da AFC da medida de Satisfação Organizacional

Fator	Variável	Symbol	Estimativa	Desvio padrão	Valor z	p	95% Intervalo de Confiança	
							Inferior	Superior
Satisfação	[SAT01] Sinto-me bastante satisfeito/a com o meu trabalho.	$\lambda_{11}$	0,605	0,058	10,454	< ,001	0,492	0,719
	[SAT02] Na maioria dos dias, sinto-me entusiasmado/a com o meu trabalho.	$\lambda_{12}$	0,771	0,062	12,490	< ,001	0,650	0,892
	[SAT03inv] Cada dia no trabalho parece não ter fim.	$\lambda_{13}$	0,571	0,091	6,285	< ,001	0,393	0,749
	[SAT04] Sinto que gosto verdadeiramente do meu trabalho.	$\lambda_{14}$	0,762	0,073	10,431	< ,001	0,619	0,905
	[SAT05inv] Considero o meu trabalho particularmente desagradável.	$\lambda_{15}$	0,573	0,070	8,213	< ,001	0,436	0,709

Essa estrutura unifatorial apresentou índices de ajuste adequados ( $\chi^2 = 9,587$  (5);  $\chi^2/\text{gl} = 1,917$ ; RMSEA = 0,069 (95% IC 0,000 – 0,134); SRMR = 0,063; TLI = 0,972; CFI = 0,986). O teste do qui-quadrado não foi significativo, os índices de ajuste mostraram-se adequados e todas as cargas fatoriais foram significativas.

### 4.3 Validade interna

Para conferir validade interna aos instrumentos de medida procedemos com a análise do coeficiente alfa de Cronbach e o CR (*Composite Reliability*). Estes procedimentos são técnicas utilizadas para avaliação da confiabilidade e consistência interna de instrumentos de medição (Netemeyer, 2003).

Nas ciências sociais, a consistência interna de uma escala é o indicador que avalia o quanto as perguntas que a compõem medem o mesmo conceito ou construto. Cronbach (1951) desenvolveu

o coeficiente Alfa para medir a consistência interna de um teste ou uma escala e hoje essa é a estatística de confiabilidade mais utilizada pelos pesquisadores.

A Tabela 17 apresenta os seguintes índices de confiabilidade das medidas: a) alfa de Cronbach; b) CR (*Composite Reliability*).

**Tabela 17**  
Índices de confiabilidade

Dimensões/Fatores	$\alpha$ (95% IC)	CR
Satisfação Organizacional	0,787 (0,734 – 0,832)	0,793
Suporte Organizacional	0,911 (0,890 - 0,928)	0,939
Capital Social Estrutural	0,927 (0,911 – 0,941)	0,831
Capital Social Cognitivo	0,845 (0,809 – 0,875)	0,609
Capital Social Relacional	0,874 (0,846 – 0,899)	0,770
Capital Social (unifatorial)	0,950 (0,939 – 0,959)	0,957

Tanto para o alfa de Cronbach, quanto para o CR, há indicação de confiabilidade interna das medidas utilizadas no estudo, pois todos os resultados aferidos apresentaram valores acima de 0,7. A exceção encontra-se no fator Capital Social Cognitivo, o qual apresenta o índice de fidedignidade composta (CR = 0,609) abaixo de 0,7. Apesar deste resultado, procede-se com as análises de resultados pelo valor aferido no alfa de Cronbach.

#### 4.4 Análise Descritiva

Neste tópico são apresentados os resultados das análises estatísticas descritivas das variáveis suporte organizacional, capital social e satisfação, a fim de verificar as três primeiras hipóteses do trabalho, conforme apresentado na Tabela 18.

**Tabela 18**  
Hipóteses 1, 2 e 3.

<b>H1</b>	Espera-se que o nível avaliado de suporte organizacional seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19.
<b>H2</b>	Espera-se que o nível avaliado de capital social seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19.
<b>H3</b>	Espera-se que o nível avaliado de satisfação seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

#### 4.4.1 Nível de Suporte Organizacional

Como resposta ao primeiro objetivo específico (1) *avaliar o nível de suporte organizacional dos servidores*, procedemos à análise descritiva da variável suporte organizacional, conforme Tabela 19.

**Tabela 19**  
Estatísticas descritivas da medida de Suporte Organizacional

	Suporte Organizacional
Válidos	195
Missing	0
Média	3,314
Mediana	3,330
Desvio padrão	0,826
Shapiro-Wilk	0,981
P valor Shapiro-Wilk	0,009
Mínimo	1,000
Máximo	5,000

A medida de suporte organizacional pode ter a avaliação interpretada como razoável ( $M = 3,314$ ;  $DP = 0,826$ ), pois a média é muito próxima a 3, indicando que os servidores em teletrabalho consideraram o suporte organizacional regular. Complementarmente, o teste de distribuição de normalidade de Shapiro-Wilk demonstrou que a variável não apresentou distribuição normal dos dados. Na tabela 20, apresenta-se como cada item contribui para o resultado da média de Suporte Organizacional.

**Tabela 20**  
Estatística Descritiva dos itens de Suporte Organizacional

	Válidos	Missing	Média	Desvio padrão
[SUP01inv] O IFRO ignoraria qualquer reclamação de minha parte.	195	0	3,590	1,160
[SUP02inv] O IFRO não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam	195	0	3,272	1,155
[SUP03] e possível obter ajuda do IFRO quando tenho um problema profissional.	195	0	3,610	1,036
[SUP04] O IFRO realmente preocupa-se com o meu bem-estar.	195	0	3,297	1,017
[SUP05] O IFRO estaria disposto a melhorar as ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para me auxiliar no desempenho do meu trabalho.	195	0	3,590	1,013
[SUP06] O IFRO esta pronto a ajudar-me quando eu precisar de um auxilio profissional.	195	0	3,523	0,997
[SUP07] O IFRO preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.	195	0	3,205	1,069
[SUP08inv] O IFRO preocupa-se mais com os seus interesses do que comigo.	195	0	2,692	1,152
[SUP09] O IFRO tenta fazer com que o meu trabalho seja o mais interessante possível.	195	0	3,041	1,116

Em relação à avaliação dos itens que compõe a EPSO, as maiores médias foram para as variáveis (1) “O IFRO ignoraria qualquer reclamação de minha parte” e (5) “O IFRO estaria disposta a

*melhorar as ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TICS) para me auxiliar no desempenho do meu trabalho*". Estes resultados sinalizam para o entendimento de que a percepção dos servidores de suporte organizacional está vinculada as iniciativas da organização em desenvolver seus funcionários, prover recursos, trabalhar com mais autonomia, visibilidade e reconhecimento da organização (Eisenberger, 2003).

Ressalta-se que o item 1, conforme ajuste estatístico, é um item invertido, no sentido de que quanto mais alto, mais significa que o IFRO não *"ignoraria qualquer alguma reclamação de minha parte"*. Assim, este resultado significa que os servidores percebem que o Instituto valoriza suas contribuições e cuida do seu bem-estar (Eisenberger et al, 1986).

Por outro lado, o item que mais contribui negativamente para o resultado da média foi o item *"O IFRO preocupa-se mais com os seus interesses do que comigo"*, revelando que apesar de o servidor se considerar valorizado na instituição, ainda sente que os esforços organizacionais tem o interesse maior em promover a própria organização.

Estudos realizados em circunstâncias pré-pandemia revelam resultados com índices significativamente acima do ponto médio em se tratando da percepção de Suporte Organizacional. Essa situação é referida pelo autor Fernandes (2014) em seu estudo no qual demonstra o forte impacto do suporte organizacional no comprometimento efetivo dos trabalhadores. Seus resultados apresentam Média = 4,72 e DP = 1,12, numa escala de 7 pontos para a variável Suporte Organizacional.

Ainda no contexto pré-pandemia, Campos (2011) revelou que os professores da rede municipal de ensino manifestaram uma elevada percepção de suporte organizacional por parte das escolas (M = 4,07, DP = 0,7111 e Escala de 5 pontos). Dessa forma, é possível verificar que os resultados apontam uma tendência para altos índices de suporte organizacional.

Ressalvando as diferenças nas amostras e contextos, podemos afirmar que a medida de suporte organizacional percebida pelos servidores técnico-administrativos do IFRO (M = 3,314; DP = 0,826), é inferior quando comparada com estudos realizados em período anterior a pandemia da COVID 19, como no estudo de Campos (2011) no qual obteve Média = 4,72 e DP = 1,12 e de Fernandes (2014) com Média = 4,07, DP = 0,7111, **confirmando-se a hipótese 1** (*Espera-se que o nível avaliado de suporte organizacional seja inferior quando comparado com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.*)

Vale ressaltar que quando a percepção de suporte organizacional é elevada, os servidores sentem-se obrigados a retribuir à organização, engajando-se em comportamentos que possibilitem a consecução dos objetivos organizacionais (Eisenberger et al., 1986). Dessa maneira, é importante

para os objetivos institucionais que o Instituto Federal de Rondônia estabeleça estratégias que reforcem o suporte organizacional, principalmente, em períodos sensíveis, como foi o caso do período de teletrabalho imposto pela pandemia do COVID-19.

#### 4.4.2 Nível de Capital Social

Considerando o segundo objetivo específico (2) *avaliar o nível de capital social dos servidores*, procedemos a análise estatística descritivo da variável capital social, conforme Tabela 21.

**Tabela 21**

Estatísticas descritivas da medida unifatorial de Capital Social

	Capital Social
Válidos	195
Missing	0
Média	3,290
Mediana	3,270
Desvio padrão	0,779
Shapiro-Wilk	0,992
P valor Shapiro-Wilk	0,441
Mínimo	1,130
Máximo	5,000

Nota-se em primeiro lugar, que a média unifatorial do Capital Social foi menor ( $M = 3,290$ ;  $DP = 0,779$ ) do que a média das demais variáveis (Suporte Organizacional Média = 3,314 e Satisfação Média = 3,914) do presente estudo, indicando que o Capital Social foi o pior avaliado pelos servidores do IFRO durante o período de atuação em teletrabalho, dentre as três variáveis analisadas. Complementarmente, o teste de distribuição de normalidade de Shapiro-Wilk demonstrou que a variável apresentou distribuição normal dos dados. Na tabela 22 é apresentada a média de cada um dos fatores de capital social, separadamente.

**Tabela 22**

Estatísticas descritivas da medida de Capital Social com três fatores

Dados	Capital Social Estrutural	Capital Social Cognitivo	Capital Social Relacional
Válidos	195	195	195
Missing	0	0	0
Média	3,266	3,565	3,358
Mediana	3,220	3,710	3,330
Desvio padrão	0,820	0,703	0,736
Shapiro-Wilk	0,988	0,982	0,988
P valor Shapiro-Wilk	0,084	0,014	0,087
Mínimo	1,110	1,000	1,110
Máximo	5,000	5,000	5,000

Todas as dispersões de dados (desvio padrão) foram baixas, sendo seus valores menores que 1 (um). O Capital Social Cognitivo apresentou melhor avaliação ( $M = 3,565$ ;  $DP = 0,982$ ) do que os demais. Contudo, afirma-se que o capital social obteve avaliação razoável nas três dimensões, pois os valores estão próximos ou iguais da aferição média (3,5). O fator Capital Social Estrutural foi o que apresentou a menor média ( $M = 3,266$ ;  $DP = 0,820$ ).

Após este registro em relação as médias das dimensões do capital social, vale examinar como cada item contribui para o resultado final da medida, conforme Tabela 23

**Tabela 23**  
Estatística Descritiva dos itens de Capital Social

Itens	Válidos	Missing	Média	Desvio padrão
[CS-EST01] O estabelecimento de redes de apoio e incentivado pelo IFRO.	195	0	3,097	1,068
[CS-EST02] A aquisição de informações importantes e facilitada pelas minhas relações de trabalho.	195	0	3,605	0,970
[CS-EST03] Para realizar meu trabalho o IFRO facilita o acesso a especialistas.	195	0	3,323	1,017
[CS-EST04] O acesso as fontes de informação e facilitado pelo IFRO.	195	0	3,528	0,981
[CS-EST05] A estrutura do IFRO estimula a interação entre seus servidores, promovendo a troca de informações.	195	0	3,205	1,079
[CS-EST06] Minha vida profissional e facilitada pela interdependência entre o trabalho dos meus colegas e o meu.	195	0	3,405	0,987
[CS-EST07] Em momentos difíceis, a troca de informações e incentivada pelas lideranças do IFRO, visando o apoio mutuo no ambiente de trabalho.	195	0	3,246	1,094
[CS-EST08] O trabalho em equipe entre os servidores e incentivado pelas regulamentações do IFRO.	195	0	3,149	1,027
[CS-EST09] Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.	195	0	2,836	1,057
[CS-COG01] As políticas do IFRO capacitam seus servidores para seus próprios processos de tomada de decisão e empreendimento de iniciativa.	195	0	3,200	1,082
[CS-COG02] Meu trabalho diário e uma troca pessoal com meus colegas pelo apoio as minhas atividades profissionais.	195	0	3,492	1,062
[CS-COG03] Consigo perceber se um colega não entende algo pela forma como se comunica comigo.	195	0	3,949	0,836
[CS-COG04] Meus pontos de vista podem ser entendidos pelos meus colegas durante nossas reuniões de trabalho.	195	0	3,785	0,809
[CS-COG05] O histórico do IFRO me ajuda a entender melhor o que se espera de seus servidores.	195	0	3,523	1,012
[CS-COG06] Existe uma terminologia comum entre os servidores no meu trabalho diário, o que facilita nossas tarefas.	195	0	3,549	1,031
[CS-COG07] Troco impressões sobre experiências vividas no IFRO para explicar melhor os problemas profissionais aos meus colegas.	195	0	3,456	0,970
[CS-REL01] Informações importante para minha vida profissional são fornecidas pelos meus contatos de trabalho.	195	0	3,451	0,948
[CS-REL02] Percebo as vantagens profissionais de disponibilizar meus conhecimentos aos meus colegas sempre que me pedem para fazer isso.	195	0	3,810	0,925
[CS-REL03] As relações pessoais dentro do IFRO incentivam um ambiente de trabalho confiável.	195	0	3,246	1,061
[CS-REL04] As políticas do IFRO promovem um ambiente amigável onde parcerias e ajuda mútua são estimuladas.	195	0	3,154	1,049

Itens	Válidos	Missing	Média	Desvio padrão
[CS-REL05] Eu vejo minhas relações profissionais como uma vantagem competitiva.	195	0	2,923	1,218
[CS-REL06] Eu me identifico com minha equipe de trabalho.	195	0	3,892	0,992
[CS-REL07] Eu me identifico com o jeito de agir do IFRO.	195	0	3,262	1,035
[CS-REL08] Eu considero meu ambiente de trabalho estimulante.	195	0	3,379	1,084
[CS-REL09] A política de comunicação do IFRO promove os seus valores organizacionais de uma forma que seja claramente entendida por todos.	195	0	3,103	1,040

Em relação à avaliação das variáveis que compõe a ECSO a maior média foi a variável pertencente a dimensão cognitiva (3) “*Consigo perceber se um colega não entende algo pela forma como se comunica comigo*” (Média = 3,949). Estes resultados estão de acordo com o entendimento proposto por Nahapiet e Ghoshal (1998) de que o capital social permite o desenvolvimento de interações sociais e construção de parcerias, bem como contribui para a construção e fortalecimento dos laços sociais no ambiente organizacional, promovem a interação entre indivíduos, desenvolvimento de sentimentos e o compartilhamento de recursos, sejam eles tangíveis ou intangíveis (Nahapiet e Ghoshal, 1998)

Por outro lado, a menor média encontrada refere-se a variável da dimensão estrutural (9) “*Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.*” (Média = 2,836) denotando uma falta de incentivo para a formação de grupos específicos para solução de demandas. Neste sentido, promover o capital social é fundamental tendo em vista que ele é um recurso produtivo, que facilita a cooperação espontânea, aumenta a eficiência da sociedade, facilitando ações coordenadas para um fim proposto (Putnam, 2002).

Pesquisas em circunstâncias anteriores à pandemia revelam resultados semelhantes em se tratando da percepção de capital social. Faccin et al. (2013) em seus estudos sobre redes colaborativas vitivinícolas da Serra Gaúcha, demonstrou a presença de índices razoáveis de capital social no *cluster* vitivinícola. Perante seus resultados, argumentou-se que diferentes combinações de elementos vinculados ao capital social levam a resultados diferenciados, ou a realidades organizacionais idiossincráticas. Em relação as médias encontradas para cada dimensão, obteve os seguintes resultados: para a dimensão cognitiva, 3,37, para a estrutural, 3,33 e para a relacional, chega a 3,41.

Por outro lado, nos estudos de Patias et al. (2015) a respeito do capital social no Arranjo Produtivo Local (APL) do Leite de Santana do Livramento-RS, encontrou-se os seguintes resultados para o capital social em três fatores: Estrutural (M = 3,36, DP = 1,87), Cognitiva (M = 4,07; DP = 1,31), Estrutural (M=3,36; DP = 1,87)

Por comparação, em nosso estudo, obtivemos as médias para a dimensão cognitiva, 3,565, para dimensão estrutural 3,266 e para a dimensão relacional 3,358. Ressalvando as diferenças nas

amostras e contextos, podemos afirmar que os valores encontrados pela presente investigação são próximos aos da literatura pré-pandemia (Faccin et al., 2013; Patias et al. 2015). Por conseguinte, **rejeita-se a hipótese 2** (Espera-se que o nível avaliado de capital social seja inferior em comparação com as circunstâncias normais, isto é, anterior ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19).

Todavia, argumenta-se que demora algum tempo para que exista uma erosão sobre o capital social (Deal & Levenson, 2021). Assim, supõe-se que não houve uma diferença significativa entre as médias encontradas no presente estudo e as investigações anteriores à pandemia, porque o capital social que fora avaliado estaria vinculado ao que já existia na organização antes do início das atividades em teletrabalho.

Na transição para o teletrabalho, os vínculos já estabelecidos (fracos e fortes) facilitariam a eficácia, a rapidez na tomada de decisões e os ajustes que sustentam a produtividade das equipes. É pertinente que os primeiros meses de pandemia e a transição para o teletrabalho poderiam até levar a um salto na produtividade. Este fenômeno foi observado pelo CEO da Microsoft, Satya Nadella (citado por Deal & Levenson, 2021), que afirmou que as pessoas foram muito produtivas inicialmente após a rápida mudança para o teletrabalho, mas que talvez estejam queimando suas reservas de capital social.

Em geral, as equipes são capacitadas por uma base de capital social estabelecida por colaboração e interações pessoais de longo prazo, como é o caso do IFRO, criado em 2009 e que possui em seus quadros, servidores com garantias de permanência no cargo por se tratar de servidores públicos, indicando menor rotatividade em suas equipes. Nahapiet e Ghoshal (1998) argumentam que existem quatro condições principais que levam ao desenvolvimento das três dimensões de capital social, a saber – tempo, interação, interdependência e fechamento – as quais, ao estarem todas presentes, conduzem a níveis elevados de capital social.

Dessa forma, o capital social estabelecido tornou relativamente fácil a transição para o teletrabalho sem que se perdesse a noção do contexto organizacional mais amplo. Em contrapartida, o processo de enfraquecimento das redes de capital social também parece ocorrer de modo gradativo. As redes de capital social vão enfraquecendo não só com a diminuição das interações presenciais, mas também à medida que as equipes são dissolvidas e reformuladas para lidar com as mudanças ocasionados pelo próprio processo de digitalização do trabalho (Deal & Levenson, 2021).

O que estava em grande parte escondido da vista é o fato de que quando as pessoas não estão tendo conversas no corredor e no bebedouro, por exemplo, torna-se mais difícil o surgimento de relacionamentos que normalmente se formariam por acaso. Essas conversas paralelas ajudam as organizações a se moverem mais rapidamente e são facilitadas pelos laços fracos que se

acumulam ao longo do tempo entre as pessoas que têm interações frequentes e repetidas (Deal & Levenson, 2021). Os líderes, por conseguinte, precisam pensar em como vão melhorar as reservas de capital social para a manutenção dos laços fracos, visando assim, sustentar os vínculos mais fortes entre seus colaboradores.

#### 4.4.3 Nível de Satisfação Laboral

Como resposta ao terceiro objetivo específico (3) *avaliar o nível de satisfação dos servidores*, procedemos a análise descritiva da variável Satisfação, conforme Tabela 24.

**Tabela 24**  
Estatísticas descritivas da medida de Satisfação Organizacional

	Satisfação Organizacional
Válidos	195
<i>Missing</i>	0
Média	3,914
Mediana	4,000
Desvio padrão	0,742
Shapiro-Wilk	0,944
P valor Shapiro-Wilk	< ,001
Mínimo	2,200
Máximo	5,000

A medida de satisfação organizacional pode ser considerada alta ( $M = 3,914$ ;  $DP = 0,742$ ), pois a média é muito próxima a 4, indicando a satisfação dos servidores em um período de teletrabalho. Complementarmente, o teste de distribuição de normalidade de Shapiro-Wilk demonstrou que a variável não apresentou distribuição normal dos dados. Na tabela 25, são apresentados as médias de cada item da variável Satisfação.

**Tabela 25**  
Estatística Descritiva dos itens de Satisfação

	Válidos	<i>Missing</i>	Média	Desvio padrão
[SAT01] Sinto-me bastante satisfeito/a com o meu trabalho.	195	0	4,036	0,815
[SAT02] Na maioria dos dias, sinto-me entusiasmado/a com o meu trabalho.	195	0	3,733	0,925
[SAT03inv] Cada dia no trabalho parece não ter fim.	195	0	3,703	1,237
[SAT04] Sinto que gosto verdadeiramente do meu trabalho.	195	0	3,779	1,029
[SAT05inv] Considero o meu trabalho particularmente desagradável.	195	0	4,318	0,990

Em relação à avaliação das variáveis que compõe a escala *JSI*, a maior média foi a variável (5) *“Considero o meu trabalho particularmente desagradável”*. Como se trata de item invertido,

conforme ajuste estatístico, na verdade, os servidores consideram seu trabalho particularmente agradável. É importante destacar que servidores satisfeitos contribuem para que sua instituição apresente uma vantagem competitiva (Teixeira, 2019). Ao analisar todas as 5 variáveis, percebe-se que todas estão próximas de 4, indicando que os servidores, possuem um alto índice de satisfação.

Em comparação com a literatura, estudos anteriores à pandemia sobre satisfação também têm revelado altos índices de satisfação. Teixeira et al. (2019), em sua investigação a respeito da relação entre motivação e a satisfação no trabalho dos servidores públicos de uma instituição federal de ensino encontrou os seguintes resultados: Média 4,5,  $n = 423$ , escala de 7 pontos. Por outro viés, Abelha et al. (2018) ao estudar a influência de fatores do contexto organizacional e características individuais na relação entre a liderança transformacional e a satisfação no trabalho, teve como resultado da análise da satisfação Média = 3,85, DP = 0,63, numa escala de 5 pontos.

Ressalvando as diferenças nas amostras e contextos, nos estudos analisados (Abelha et. al, 2018; Teixeira et al., 2019) foi encontrado índice de satisfação alto, **rejeitando-se a hipótese 3** (Espera-se que o nível avaliado de satisfação seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.), uma vez que o nível de satisfação percebido pelos servidores ( $M = 3,914$ ;  $DP = 0,742$ ) não foi significativamente inferior aos estudos em circunstâncias pré-pandemia da COVID-19.

#### 4.5 Análise Inferencial (Teste de Hipóteses)

Neste tópico, serão apresentados os resultados do teste das hipóteses 4, 5 e 6. Reforça-se que as hipóteses 1, 2, 3, foram analisadas em comparação com a literatura e por isso não foram testadas no presente tópico. Na tabela 26 apresentam-se as hipóteses.

**Tabela 26**  
Hipóteses 4, 5 e 6.

---

<b>H4</b>	Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o suporte organizacional e a satisfação laboral dos colaboradores do IFRO.
<b>H5</b>	Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre capital social e satisfação laboral.
<b>H6</b>	Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre suporte organizacional e capital social.

---

Em relação ao teste de hipóteses, a Tabela 27 reporta os coeficientes de regressão para a H4, H5 e H6. As análises foram realizadas, utilizando-se o método de entrada (Field, 2020) e *bootstrapping* dos dados (5000 reamostragens; 95% IC BCa), ocorrendo a interpretação da análise

de significância pelos intervalos de confiança. O pressuposto da igualdade das variâncias foi testado por análise gráfica e dispostos no Apêndice C, já que este pressuposto foi cumprido em todas as regressões. Por fim, destaca-se que na Tabela 27, considerou-se as regressões com a medida de Capital Social em três dimensões.

**Tabela 27**

Coefficientes de regressão para as hipóteses 4, 5 e 6

Modelo	Coeficiente padronizado ( $\beta$ )	Erro Padrão	$p$	$R^2$ ajustado	95% IC BCa	
					Limite inferior	Limite superior
H4 Suporte $\rightarrow$ Satisfação	0,469	0,051	<,0001	0,268	<b>0,363</b>	<b>0,563</b>
H5 CapSocEst $\rightarrow$ Satisfação	0,414	0,056	<,001	0,206	<b>0,302</b>	<b>0,525</b>
H5 CapSocCog $\rightarrow$ Satisfação	0,480	0,067	<,001	0,200	<b>0,334</b>	<b>0,602</b>
H5 CapSocRel $\rightarrow$ Satisfação	0,499	0,060	<,001	0,242	<b>0,376</b>	<b>0,617</b>
H6 Suporte $\rightarrow$ CapSocEst	0,756	0,045	<,001	0,580	<b>0,670</b>	<b>0,847</b>
H6 Suporte $\rightarrow$ CapSocCog	0,521	0,052	<,001	0,370	<b>0,420</b>	<b>0,621</b>
H6 Suporte $\rightarrow$ CapSocRel	0,634	0,047	<,001	0,503	<b>0,539</b>	<b>0,723</b>

Nota: Resultados significativos em negrito.

Os resultados apresentados na Tabela 27 revelam que as hipóteses 4, 5 e 6 foram confirmadas. Tanto os resultados de  $p$  valor foram menores que 0,05, como os limites inferior e superior não foram alterados o sinal (positivo e negativo). Na sequência, serão discutidos detalhadamente os resultados de cada hipótese.

#### 4.5.1 Correlação entre Suporte Organizacional e Satisfação

Como resposta ao quarto objetivo específico (4) *avaliar a influência do suporte organizacional na satisfação laboral dos servidores técnico-administrativos do IFRO*, procedemos ao teste da hipótese 4. A hipótese 4 apresentou resultado estatisticamente significativo [ $\beta = 0,469$ , IC 95% Bca (0,363 – 0,563),  $R^2 = 0,268$ ]. Ou seja, nesta amostra, o suporte organizacional explica a satisfação em uma situação de teletrabalho, **confirmando-se a hipótese 4** (Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o suporte organizacional e a satisfação laboral dos colaboradores do IFRO).

Em concordância com os resultados apresentados, os estudos de Eisenberger e Stinghamber (2011), Kurtessis et al. (2017) e Rhoades Eisenberger (2002) também constataram que o suporte organizacional percebido está associado a satisfação dos trabalhadores, pois quanto mais o sujeito percebe o apoio da organização onde trabalha, mais estará satisfeito e comprometido (Eisenberger et al., 1986). O suporte organizacional contribui para o alcance da satisfação à medida que o trabalhador percebe qualidade no tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço que despende no trabalho, podendo ser ligado ao pagamento ou enriquecimento do trabalho

(Eisenberger; Huntington, 1986).

Com estas afirmações é possível inferir que a relação empregado-organização seria mais consistente, quando permeada também por trocas sociais e não somente econômicas. No âmbito do IFRO, a relação significativa ( $\beta= 0,469$ ) entre Suporte Organizacional e Satisfação no Trabalho, indica que ocorrem relações de trocas sociais entre servidor e organização, tendo a confiança como base das relações (Thibaut e Kelley, 1959) que resultam no aumento da satisfação por parte do servidor. Kurtessis et al. (2015), afirmam ainda que suporte organizacional pode preencher necessidades socioemocionais dos colaboradores.

Esses resultados se aproximam do alcançado por Junior et al. (2021), no qual as variáveis de Percepção de Suporte Organizacional (PSO) e Capital Psicológico (PsyCap) possuem maior índice de explicação para as dimensões Satisfação no Trabalho (ST), sendo: ST-Promoção (49%) e ST-Chefia (44%) e que a dimensão ST-Colegas é a dimensão com menor explicação por PSO e PsyCap (18%). Junior (2021) enfatiza que o impacto do suporte organizacional é ainda mais significativo do que o Capital Psicológico em relação ao bem-estar dos colaboradores. Com os resultados apontados, pode-se constatar que o coeficiente de caminho ( $\beta$ ) demonstra que PSO tem alto impacto sobre ST- Promoção (0,61) e ST- Chefia (0,56). Por outro lado, a dimensão que sofre menor impacto por PSO é ST-Colegas (0,32). PsyCap, por sua vez, impacta mais ST-Tarefas (0,27) e a dimensão que sofre menos impacto é ST-Salário (0,12).

Por sua vez, Neves et al. (2014), em relação a satisfação, destaca a importância da natureza do trabalho e do apoio organizacional para os colaboradores e ainda recomendam que as organizações lhes estabeleçam estratégias de valorização. Dessa forma, pode-se inferir que estes sujeitos estão menos propensos à Síndrome de *Burnout* (Neves et al., 2014).

Diante de tais evidências, é possível afirmar que as crenças do colaborador acerca do apoio ofertado pela organização exercem um papel importante na configuração da satisfação no trabalho.

#### **4.5.2 Correlação entre Capital Social e Satisfação**

Como resposta ao quinto objetivo específico (5) *avaliar a influência do Capital Social na Satisfação laboral dos servidores técnico-administrativos do IFRO*, procedemos ao teste da hipótese 5. A hipótese 5 apresentou resultado estatisticamente significativo, ou seja, o capital social explica a satisfação organizacional em suas três dimensões, sendo os valores bem próximos, variando entre [ $\beta$  0,414 e 0,499] Assim, nesta amostra, **confirma-se a hipótese 5** do estudo (Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre capital social e satisfação laboral).

Estes resultados estão em concordância com os estudos de Patrício (2010), o qual conclui que o capital social influencia positivamente na satisfação dos trabalhadores. Tais resultados sustentam a ideia de que o contexto de trabalho se apresenta como lugar de interações entre os colaboradores que podem induzir a satisfação no trabalho. Dessa forma, com o aumento da competitividade e das novas demandas do ambiente de trabalho, as organizações têm-se preocupado em valorizar suas equipes e criar as condições necessárias para o seu bom desempenho e satisfação (Paschoal et al., 2010). Não foram encontrados outros estudos que correlacionem o capital social com a Satisfação no trabalho.

Em suma, é possível afirmar que o capital social existente na organização exerce um papel importante na configuração da satisfação do colaborador, tendo um poder explicativo elevado sobre sua variação, conforme os valores de beta ( $\beta$ ) apresentados.

#### **4.5.3 Correlação entre Suporte Organizacional e Capital Social**

Como resposta ao sexto objetivo específico (6) *avaliar a influência do Suporte Organizacional no Capital Social dos servidores técnico-administrativos do IFRO*, procedemos ao teste da hipótese 6. O suporte organizacional apresentou relação estatisticamente significativa com o capital social em suas três dimensões, com destaque para a relação com o Capital Social Estrutural [ $\beta = 0,756$ , IC 95% Bca (0,670 – 0,847),  $R^2 = 0,580$ ], por ter uma relação muito alta, **confirmando-se assim, a hipótese 6 do estudo** (Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre suporte organizacional e capital social).

Estes resultados estão em concordância com o estudo de Formiga et al., (2021), o qual objetivou verificar a influência do suporte organizacional sobre o capital social e as atitudes inovadoras dos trabalhadores que atuam em organizações públicas e privadas. Para o autor, o suporte organizacional influencia positivamente o capital social, contudo o autor destaca que essas situações ocorrem sob *via de mão dupla*; se numa perspectiva, é a empresa que deve valorizar o colaborador, em outra, faz-se necessário a clareza e implementação de vínculos entre os profissionais da organização, a construção dos tipos de relacionamentos e a percepção dos trabalhadores acerca da importância dessa interação, conexão, e compartilhamento de experiência. Sendo assim, a relação entre suporte organizacional e capital social demonstra que o trabalhador ao identificar as ações sinceras de reconhecimento e valorização da organização para com a sua atuação profissional constrói uma relação de confiança que incentiva o bem-estar por meio da cooperação e apoio mútuo entre os pares, possibilitando que os profissionais compartilhem conhecimentos, experiências e objetivos (D'Araújo, 2003; Formiga et al., 2021).

A respeito da relação entre suporte organizacional e capital social, Formiga et al (2020) buscou verificar a relação entre o suporte organizacional e capital social organizacional em trabalhadores. Em concordância com nossos resultados, seus achados indicam que as organizações que investem no suporte organizacional, provavelmente, seriam úteis para um ambiente organizacional com vivências, relações e interações sociais, as quais, permitiriam que os trabalhadores compartilhem objetivos em comum (Formiga, 2020). Na concepção de Fandiño et al. (2019) o capital social é capaz de permitir que trabalhadores e organizações construam e estruturam laços sociais desenvolvidos, não apenas, em torno da família, das instituições sociais, e do convívio público, mas, também, entre pares de iguais no ambiente de trabalho.

## 4.6 Análise de Variância

Neste tópico, serão comparados os valores de Suporte Organizacional, Capital Social e Satisfação em diferentes grupos sociodemográficos. As análises de variância (ANOVA) são respostas ao sétimo objetivo específico (7) *identificar as diferenças sociodemográficas relativamente às variáveis principais*.

Dessa forma, iremos verificar por meio das análises de variância se há diferenças estatisticamente significantes em função da modalidade de teletrabalho e do cargo. Estas análises são relevantes para entender mais profundamente os grupos que participaram da presente pesquisa e como eles percebem o suporte organizacional, capital social e satisfação no teletrabalho.

### 4.6.1 Quanto à modalidade de trabalho.

Considera-se relevante avaliar se existem diferenças estatisticamente relevantes entre servidores que estejam, atualmente, em regime de teletrabalho parcial, total ou presencial. A Tabela 28 detalha a média e o desvio padrão dos fatores, dividindo-se a amostra entre regimes de execução de trabalho.

**Tabela 28**

Estatísticas descritivas em relação as modalidades de trabalho

Variável	Modalidade	Casos válidos	Missing	Média	Desvio Padrão	Shapiro-Wilk	P valor Shapiro-Wilk
Satisfação	Presencial	76	0	3,884	0,716	0,966	0,039
	Teletrabalho integral	57	0	3,933	0,805	0,930	0,003
	Teletrabalho parcial	62	0	3,932	0,723	0,862	<,001
Suporte	Presencial	76	0	3,259	0,832	0,965	0,036

Variável	Modalidade	Casos válidos	Missing	Média	Desvio Padrão	Shapiro-Wilk	P valor Shapiro-Wilk
	Teletrabalho integral	57	0	3,422	0,820	0,970	0,165
	Teletrabalho parcial	62	0	3,281	0,829	0,978	0,317
CapSocUni	Presencial	76	0	3,248	0,844	0,988	0,712
	Teletrabalho integral	57	0	3,403	0,847	0,979	0,414
	Teletrabalho parcial	62	0	3,239	0,617	0,989	0,862

Para o **fator Satisfação Organizacional**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam homogeneidade das variâncias (Levene (2, 192) = 0,815,  $p = 0,444$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (2, 121,842) = 0,101,  $p = 0,904$ ]. Ou seja, mesmo com uma parcela dos servidores retornando ao trabalho presencial ou de regime parcial de teletrabalho, manteve-se uma avaliação alta sobre a satisfação.

Nesta perspectiva, Gonçalves e Orey (2012), sugerem que a satisfação aumenta quando o trabalhador avalia positivamente o contexto organizacional da empresa e determinados fatores relacionados com o seu posto de trabalho – responsabilidades e autonomia, expectativas, relação com os pares e com a chefia, o que, de fato, ocorreu na avaliação dos servidores do IFRO.

Para o **fator Suporte Organizacional**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam homogeneidade das variâncias (Levene (2, 192) = 0,105,  $p = 0,900$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (2, 124,052) = 0,702,  $p = 0,498$ ].

Assim, também não houve alteração na percepção dos servidores em relação ao suporte organizacional. De modo geral, supõe-se que os servidores técnico-administrativos do IFRO tenham um conjunto de crenças nas quais consideram que a organização valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986), e por isto, não houve diferenças significativas entre os grupos em questão.

Por fim, para o **fator Capital Social**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam heterogeneidade das variâncias (Levene (2, 192) = 3,544,  $p = 0,031$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (2, 122,645) = 0,788,  $p = 0,457$ ].

Em relação ao capital social, entende-se que nem sempre os níveis avaliados pelos servidores refletem o período no qual a pesquisa é realizada, uma vez que as reservas de capital social levam tempo para se esgotarem. Deste modo, mesmo que os servidores possam ter migrado para o

regime de execução presencial ou regime de execução parcial de teletrabalho, os laços fracos e fortes construídos no período anterior podem ter contribuído para este resultado.

Reitera-se que os participantes foram instruídos a responder as questões do formulário considerando apenas o período que estiveram em teletrabalho integralmente, durante o período de pandemia imposto pelo coronavírus, mais precisamente entre 01/09/2020 a 01/02/2022. Desse modo, a presente questão também teve como objetivo analisar se a eventual transição para o regime presencial afetaria sua avaliação sobre as variáveis analisadas, o que não se confirmou.

Em suma, não houve diferenças estatisticamente significativas entre os grupos de trabalho que atualmente estão em regime presencial, execução parcial ou integral de teletrabalho.

#### 4.6.2 Quanto ao cargo ocupado.

Também se considera importante averiguar se haveria diferenças estatisticamente relevantes entre servidores com ou sem cargos de direção. Sabe-se que realizar o trabalho a distancia pode trazer maiores desafios tanto aos servidores chefes de setores, como aqueles que não possuem cargos de gestão. Na Tabela 29 dividiu-se a amostra em relação ao cargo ocupado para verificar se a média e o desvio padrão dos fatores são estatisticamente diferentes entre tais grupos.

**Tabela 29**

Estatísticas descritivas em relação ao cargo ocupado

				Casos válidos	Missing	Média	Desvio Padrão	Shapiro-Wilk	P valor Shapiro-Wilk
Satisfação	Função Gratificada ou Cargo de Direção			61	0	3,898	0,734	0,929	0,002
	Não			134	0	3,921	0,748	0,947	< ,001
Suporte	Função Gratificada ou Cargo de Direção			61	0	3,430	0,764	0,962	0,057
	Não			134	0	3,261	0,851	0,979	0,034
CapSocUni	Função Gratificada ou Cargo de Direção			61	0	3,388	0,664	0,984	0,611
	Não			134	0	3,245	0,825	0,991	0,499

Para o **fator Satisfação Organizacional**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam homogeneidade das variâncias (Levene (1, 193) = 0,167,  $p = 0,683$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (1, 118,271) = 0,039,  $p = 0,844$ ]. Este resultado aponta para o fato de que os servidores que possuem cargos de gestão sentem-se igualmente satisfeitos assim como os servidores que não possuem.

É válido ressaltar os efeitos do apoio das chefias na motivação e na satisfação dos teletrabalhadores. Em estudo realizado durante a pandemia provocada pelo COVID 19, Barroso

(2021) verificou que o apoio das chefias está positivamente associado à satisfação das necessidades psicológicas básicas de autonomia, competência e relacionamento, assim como à satisfação no trabalho, o que denota o papel das chefias do IFRO na aferição de satisfação dos servidores.

Para o **fator Suporte Organizacional**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam homogeneidade das variâncias (Levene (1, 193) = 1,631,  $p = 0,203$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (1, 128,309) = 1,902,  $p = 0,170$ ].

Nota-se que o suporte organizacional percebido durante o período de teletrabalho imposto pela pandemia também não variou em função do servidor possuir ou não algum cargo de chefia. Assim, acredita-se que, pelo fato dos servidores em cargo de chefia e os servidores subordinados, formarem um conjunto de crenças nas quais consideram que o IFRO valoriza suas contribuições e se preocupa com seu bem-estar (Eisenberger et al., 1986), não haveria diferenças significativas entre os grupos em questão conforme resultados apresentados.

Por fim, para o **fator Capital Social**, o Teste de Levene demonstrou que os grupos apresentam homogeneidade das variâncias (Levene (1, 193) = 3,103,  $p = 0,080$ ). A ANOVA demonstrou que não havia diferença estatisticamente significativa entre os grupos [Welch's F (1, 142,284) = 0,822,  $p = 0,200$ ].

Em relação ao capital social, portanto, a avaliação dos servidores não se alterou em função do cargo ocupado. Deste modo, entende-se que as redes de capital social concebidas como recursos disponíveis e derivados da rede de relacionamentos obtidas pelo indivíduo (Nahapiet e Ghoshal, 1998) estão amplamente difundidas na organização, não ficando restritas a apenas um grupo específico. Mais uma vez, é válido reforçar que os laços fracos e fortes construídos no período anterior a pandemia podem ter contribuído para este resultado.

Em suma, não houve diferenças estatisticamente significativas entre os grupos com ou sem cargos de direção.

#### **4.7 Frequência de palavras.**

Com o objetivo de dar voz aos participantes em relação ao que eles pensam sobre o teletrabalho, cotidiano e equipe de trabalho, ao final do questionário de múltipla escolha, foram realizadas três perguntas com a possibilidade de respostas discursivas. Neste tópico serão apresentadas as 10

(dez) respostas mais frequentes para cada pergunta, a fim de identificar quais aspectos os servidores consideram mais relevantes em relação as respectivas categorias.

#### 4.7.1 Sobre teletrabalho

A primeira pergunta aberta realizada ao participante foi: Quando pensa em teletrabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)? A Tabela 30 apresenta as 10 respostas mais frequentes para a primeira questão.

**Tabela 30**  
Frequência de palavras sobre teletrabalho

Palavra	Frequência
Produtividade	37
Flexibilidade	32
Economia	18
Responsabilidade	15
Qualidade	14
Liberdade	13
Conforto	12
Comodidade	12
Autonomia	11
Vida	10

Nota-se que as palavras produtividade e flexibilidade foram amplamente citadas pelos servidores, indicando o teletrabalho como uma ferramenta que auxilia no desempenho de suas atividades. De maneira geral, percebe-se que todos os itens citados revelam pontos positivos do teletrabalho. Entre as 10 palavras mais frequentes não houve nenhuma resposta que indicasse algo negativo a respeito do tema.

#### 4.7.2 Sobre cotidiano de Trabalho

A segunda pergunta aberta realizada ao participante foi: Quando pensa em seu cotidiano de trabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)? A Tabela 31 apresenta as 10 respostas mais frequentes para a segunda questão.

**Tabela 31**  
Frequência de palavras sobre cotidiano de trabalho

Palavra	Frequência
Rotina	14

Palavra	Frequência
Produtividade	11
Responsabilidade	11
Demandas	10
Organização	9
Cansaço	8
Comunicação	8
Desafio	7
Satisfação	7
Eficiência	6

Das dez respostas mais frequentes, a palavra “*rotina*” foi a mais citada, totalizando 14 vezes. A palavra rotina pode ser interpretada tanto positivamente, quando o servidor aprecia ter certa regularidade em suas atividades, como negativamente, quando é vista como algo repetitivo e monótono.

Em seguida, as palavras “*produtividade*” e “*responsabilidade*” também obtiveram destaque, revelando que os servidores consideram seu cotidiano, de maneira geral, produtivo e com obrigações a serem cumpridas. Por outro lado, houve um significativo número de respostas dos servidores com a palavra “*cansaço*”. Este dado pode ter relação com o modo como o participante se sente em relação suporte organizacional percebido, com as redes de relacionamentos que vão se enfraquecendo ao longo do tempo, e principalmente, com a rotina com que os servidores enfrentam todos os dias.

### 4.7.3 Sobre com quem trabalha diariamente

A terceira pergunta aberta realizada ao participante foi: Quando pensa nas pessoas com quem trabalha diariamente, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)? A Tabela 32 apresenta as 10 respostas mais frequentes para a terceira questão.

**Tabela 32**  
Frequência de palavras sobre pessoas com as quais trabalha diariamente

Palavra	Frequência
Equipe	20
Parceria	17
Companheirismo	16
Amizade	14
Respeito	12

Palavra	Frequência
Colaboração	10
Confiança	10
Competência	9
Profissionalismo	9
Empatia	8

Também neste tema sobre as pessoas com as quais trabalha diariamente, todas as dez palavras mais frequentes citadas pelos servidores revelam apenas aspectos positivos, com destaque para as palavras “*equipe, parceria e companheirismo*”. Estes achados refletem os resultados de nossa pesquisa em relação a avaliação dos servidores sobre as redes de capital social na medida em que se evidenciou que, embora as médias de capital social encontradas possam ser classificadas como medianas, elas estão alinhadas com as médias reportadas por outros autores em contexto pré-pandêmico, o que nos leva a crer que são relativamente normais, a despeito das possíveis dificuldades geradas pela pandemia.

### 5.1 Conclusão

Esta dissertação foi desenvolvida com o objetivo de compreender o nível de suporte organizacional, capital social e satisfação segundo a percepção dos servidores do Instituto Federal do Rondônia. Também foi investigado as possíveis correlações entre as variáveis analisadas.

É importante destacar que na realização de um levantamento bibliográfico amplo, foram encontradas poucas pesquisas que investigassem o suporte organizacional, o capital social e a satisfação no contexto do teletrabalho, de modo que a presente pesquisa buscou preencher essa lacuna.

Esse estudo de caso refere-se a uma pesquisa quantitativa, transversal e descritiva, que contou com a participação de 195 servidores técnico-administrativo do IFRO. Para a formulação do questionário foram utilizadas a Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), a Escala de Capital Social Organizacional (ECSO) e por último, a escala *Job Satisfaction Index* (JSI).

Para alcançar o objetivo geral desta dissertação, foram especificados objetivos específicos, que deram origem as hipóteses e as análises exploratórias realizadas neste trabalho.

Em relação ao primeiro objetivo específico 1) *Avaliar o nível de suporte organizacional dos servidores*, o estudo mostrou que os servidores avaliam a medida de suporte organizacional como razoável, estando o resultado muito próximo do ponto médio ( $M = 3,314$ ;  $DP = 0,826$ ). Em comparação com a literatura pré-pandemia que apresentou índices altos de suporte organizacional, **confirmou-se a hipótese 1**: Espera-se que o nível avaliado de suporte organizacional seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19.

Em relação ao segundo objetivo específico 2) *Avaliar o nível de capital social dos servidores*, nossa pesquisa mostrou que a medida de capital social obteve a pior medida encontrada ( $M = 3,290$ ;  $DP = 0,779$ ), embora também seja considerada como razoável. Esta medida, porém, esteve próxima das médias encontradas na literatura pré-pandemia, **rejeitando-se assim, a hipótese 2**: Espera-se que o nível avaliado de capital social seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia da COVID-19.

Em relação ao terceiro objetivo específico 3) *Avaliar o nível de satisfação laboral dos servidores*, o estudo mostrou que a Satisfação foi a variável mais bem avaliada pelos servidores ( $M = 3,914$ ;

DP = 0,742). As médias encontradas nos estudos realizados antes da pandemia também foram altas, **rejeitando-se assim, a hipótese 3**: Espera-se que o nível avaliado de satisfação seja inferior em comparação com estudos realizados em circunstâncias anteriores ao período de teletrabalho imposto pela pandemia COVID-19.

Em relação ao quarto objetivo específico (4) *Avaliar a influência do suporte organizacional na satisfação laboral dos servidores*, o estudo mostrou que o suporte organizacional explica a satisfação com a situação de teletrabalho ( $\beta = 0,469$ ), **confirmando-se a hipótese 4**: Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre o suporte organizacional e a satisfação laboral dos colaboradores do IFRO.

Em relação ao quinto objetivo específico (5) *Avaliar a influência do capital social na satisfação laboral dos servidores*, o estudo demonstrou que o capital social também explica a satisfação organizacional em suas três dimensões, sendo os valores bem próximos [ $\beta$  variando entre 0,414 e 0,499] Ou seja, **confirma-se, nesta amostra, a hipótese 5**: Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre capital social e satisfação laboral.

Em relação ao sexto objetivo específico (6) *Avaliar a influência do suporte organizacional no capital social dos servidores*, o estudo revelou que o suporte organizacional apresentou relação estatisticamente significativa com o capital social em suas três dimensões [ $\beta$  variando entre 0,521 e 0,756], com destaque para a relação com o Capital Social Estrutural, **confirmando-se assim, a hipótese 6**: Existe uma correlação positiva e estatisticamente significativa entre suporte organizacional e capital social.

Em relação ao sétimo e último objetivo do presente trabalho, que envolve as características sociodemográficas (7) *identificar diferenças sociodemográficas relativamente às variáveis principais*, o estudo mostrou que não houve diferenças estatisticamente significativas em função dos grupos discriminados nas variáveis sociodemográficas cargo e modalidade de trabalho.

De maneira geral, observou-se, que os servidores avaliaram o suporte organizacional de modo inferior em relação aos resultados de outros estudos realizados no contexto pré-pandêmico, o que nos leva a crer que os servidores do Instituto Federal de Rondônia tiveram um enfraquecimento em relação às crenças de como a organização valoriza seu trabalho e seu bem-estar durante o período em que estiveram em teletrabalho.

Em contrapartida, as médias das variáveis de capital social e satisfação obtiveram resultados próximos com a literatura pré-pandêmica. Em relação às redes de capital social, evidenciou-se que o processo de esgotamento dessa variável leva tempo, o que pode significar que o que foi avaliado na pesquisa, ainda reflete as construções de laços fracos e fortes realizadas no período anterior à pandemia. Por outro lado, em relação aos altos índices de satisfação, considerando que

a satisfação no trabalho resulta de uma complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho (Marqueze & Moreno, 2005), os resultados revelaram que a avaliação dos servidores manteve-se positiva, mesmo com as dificuldades e especificidades geradas pela pandemia.

Por fim, o presente estudo evidenciou as correlações positivas entre as variáveis analisadas, de modo a destacar os impactos do suporte organizacional percebido nas redes de capital social e na satisfação organizacional, bem como, procurou demonstrar a influência do capital social na satisfação dos servidores, mostrando que as relações hipotéticas na variam em função de estar ou não em teletrabalho.

## **5.2 Contribuições e impactos esperados**

Acredita-se que os principais contributos deste trabalho residem na ampliação do corpo de saber existente, relativamente ao conhecimento dos níveis de suporte organizacional, capital social e satisfação atribuídos pelos servidores de acordo com o contexto de teletrabalho imposto pela pandemia.

Trata-se de conhecimento factual, que acreditamos ser relevante para o Instituto Federal de Rondônia, uma vez que oferece um retrato a respeito dos índices de suporte organizacional, capital social e satisfação segundo a avaliação dos próprios servidores. Além disso, este trabalho contribui para elucidação da importância do suporte organizacional nas esferas da satisfação laboral e dos recursos de capital social organizacional, assim como, na compreensão dos impactos do capital social na satisfação laboral dos servidores

A partir destes resultados, contribui-se para fomentar o desenvolvimento de estratégias em relação aos fatores psicossociais que colaboram, em última instância, para o desempenho organizacional do IFRO.

Como sugestões de aplicação prática, considera-se que aumentar os índices de satisfação demanda que as organizações invistam mais em suporte organizacional e capital social. De acordo com os resultados apontados neste estudo, o colaborador que acredita poder contar com a organização empregadora, tende a se sentir mais satisfeito. Por outro lado, a fomentação de laços entre colegas deve ser entendida pelos gestores das organizações como algo a ser trabalhado prioritariamente, pois aumenta a satisfação dos colaboradores, sem necessariamente investir recursos financeiros.

Desde Tocqueville, as associações voluntárias são consideradas a principal forma de manter uma comunidade cívica saudável (Putnam, 2002). Neste âmbito seria interessante realizar dias de

reuniões para compartilhar conhecimento entre os setores, implementar dias em que servidores possam, de forma rotativa, atuar em outras equipes da organização, organizar um café da manhã no mês, por exemplo, em que cada servidor se predisponha a levar um alimento, entre outros. Desse modo além de aumentar o espírito de equipe, os laços pré-existentes poderão ser fortalecidos, aumentando a satisfação para o trabalho.

### **5.3 Limitações**

Como limitações do estudo ressalta-se a falta de dados anteriores sobre suporte organizacional, capital social e satisfação que pudessem ser comparados com os dados atuais e, assim, evidenciar os impactos trazido pela implementação abrupta do teletrabalho imposto pela pandemia.

Uma outra limitação do estudo refere-se ao número de participantes, na medida em que uma maior adesão à pesquisa por parte dos colaboradores, traria uma visão mais precisa e objetiva da situação da equipe.

Por fim, apresenta-se a dificuldade de generalização dos resultados encontrados, uma vez que a pesquisa foi conduzida em uma única organização pertencente ao Estado de Rondônia. Amostras representativas de outros contextos organizacionais poderiam contribuir para o teste dos resultados apresentados.

### **5.4 Trabalhos futuros**

Como sugestões para estudos futuros enfatiza-se a busca por dados comparativos entre períodos. Por exemplo, os resultados atuais, poderiam ser comparados com outros estudos, dentro de um período de tempo em trabalho remoto, em face da possível adaptação dos trabalhadores, bem como após o cenário pandêmico, para entender se atuar remotamente causa ou não prejuízos sobre o suporte organizacional, capital social e satisfação entre os trabalhadores do IFRO.

Sugere-se, ainda, o desenvolvimento de um levantamento com as sugestões dos servidores a respeito de medidas que a instituição poderia adotar para que os trabalhadores pudessem perceber um maior suporte organizacional, capital social e satisfação.

Por fim, como sugestão para trabalhos futuros é sugerido avaliar a relação entre suporte organizacional, capital social e satisfação em teletrabalhadores com foco transcultural, inserindo variáveis que pudessem verificar o tipo e intensidade cultural referente a organização das empresas e o quanto ela poderia influenciar no suporte, capital social e satisfação.

## Referências bibliográficas

---

- Abelha, D. M., Carneiro, P. C. D. C., & Cavazotte, F. D. S. C. N. (2018). Liderança transformacional e satisfação no trabalho: avaliando a influência de fatores do contexto organizacional e características individuais. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20, 516-532.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1984). The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika*, 49(2), 155–173. <https://doi.org/10.1007/BF02294170>
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(5), 491-509.
- Asparouhov, T., & Muthén, B. (2010). Simple second order chi-square correction. In *Mplus technical appendix* (pp. 1–8). Retrieved from [https://www.statmodel.com/download/WLSMV\\_new\\_chi21.pdf](https://www.statmodel.com/download/WLSMV_new_chi21.pdf)
- Barros, A. M., & Silva, J. R. G. D. (2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. *CADERNOS Ebape. br*, 8, 71-91.
- Barroso, B. P. (2021). *Motivação e satisfação em contexto de teletrabalho: a influência do apoio das chefias* (Doctoral dissertation, Instituto Superior de Economia e Gestão).
- Berthelsen, H., Hjalms, K., Söderfeldt, B.(2008) Perceived social support in relation to work among Danish general dental practitioners in private practices. *European Journal of Oral Science*, v. 16, p. 157-163.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. E. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241–258). Greenwood Press.
- Brasil. (2008). Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.. Fonte: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm)
- Bridi, M. A. (2020). Teletrabalho em tempos de pandemia e condições objetivas que desafiam a classe trabalhadora. São Paulo.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford university press. [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=N2zQCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Social+research+methods++Bryman&ots=dpKuDTL7qj&sig=vu7g-uHYv1N04usMBLS67Z4D7LY&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Social%20research%20methods%20Bryman&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=N2zQCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Social+research+methods++Bryman&ots=dpKuDTL7qj&sig=vu7g-uHYv1N04usMBLS67Z4D7LY&redir_esc=y#v=onepage&q=Social%20research%20methods%20Bryman&f=false)
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research, Second Edition*. Guilford Publications (2nd Editio). New York: The Guilford Press.

- Campbell, J. (1990) Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In: HOUGH, L. M.; DUNNETTE, M. D. (Eds.). . Handbook of industrial and organizational psychology. 2. ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1990.
- Campos, S. A. P., & Estivaleta, V. D. F. B. (2013). O trabalho de quem ensina: suporte social, suporte organizacional e comprometimento. *Revista Alcance*, 20(1), 58-78.
- Carroll, M. C., & Stanfield, J. R. (2003). Social capital, Karl Polanyi, and American Social and Institutional Economics. *Journal of Economic Issues*, 37(2), 397–404.
- Chagas, A. T. R. (2000). O questionário na pesquisa científica. *Administração on line*, 1(1), 25.
- Chen, P., Popovich, P. & Kogan, M. (1999). Let's talk: Patterns and correlates of social support among temporary employees. *Journal of Occupational Health Psychology* 4(1), 55-62.
- Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2021). The Impact of Resilience Training on Occupational Stress, Resilience, Job Satisfaction, and Psychological Well-being of Female Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36, 8–23. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9294-9>.
- Chow, I. (2009) The Relationship Between Social Capital, Organizational Citizenship Behavior, and Performance Outcomes: An Empirical Study from China. *SAM Advanced Management Journal*, p. 44-53.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioural Science (2nd Edition)*. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). New York: Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, S95-S120.
- Deal, J. J., & Levenson, A. (2021). Figuring out social Capital is critical for the future of hybrid work. *MIT Sloan Management Review*, 62(4), 1-4.
- Deckop, J. R., Cirka, C. C., & Andersson, L. M. (2003). Doing unto others: The reciprocity of helping behavior in organizations. *Journal of Business Ethics*, 47(2), 101-113.
- DiStefano, C., & Morgan, G. B. (2014). A Comparison of Diagonal Weighted Least Squares Robust Estimation Techniques for Ordinal Data. *Structural Equation Modeling*, 21(3), 425–438. <https://doi.org/10.1080/10705511.2014.915373>
- Duarte, R. L., Teixeira, A., & de Sousa, L. G. (2019). A relação entre a motivação e a satisfação no trabalho dos servidores públicos. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 9(3).
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Elovainio, M. et al. (2000) Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: a multilevel analysis of job control and personality. *Journal of Occupational Health*

- Estivaleta, V. D. F. B., de Andrade, T., Faller, L. P., Stefanan, A. A., & Souza, D. L. (2016). Suporte social e suporte organizacional como antecedentes do bem-estar no trabalho: a perspectiva de colaboradores de uma empresa de logística ferroviária. *Revista de Administração Unimep*, 14(2), 31-56.
- Faccin, K., Macke, J., & Genari, D. (2013). Mensuração do capital social nas redes colaborativas vitivinícolas da Serra Gaúcha. *Organizações & Sociedade*, 20, 303-320.
- Fandiño, A. M., Formiga, N. S., & de Menezes, R. M. (2019). Organizational social capital, resilience and innovation validation of a theoretical model for specialized workers. *Journal of Strategy and Management*.
- Fandiño, A. M., Marques, C. M. V. A., Menezes, R. M. P. de, & Bentes, S. M. R. (2015). Organizational Social Capital Scale Based On Nahapiet and Ghosal Model: Development and Validation. *Review of Contemporary Business Research*, 4(2). <https://doi.org/10.15640/RCBR.V4N2A3>
- Fernandes, C. M., Siqueira, M. M. M., & Vieira, A. M. (2014). Impacto da percepção de suporte organizacional sobre o comprometimento organizacional afetivo: o papel moderador da liderança. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 8(4), 140-162.
- Field, A. (2020). *Descobrimo a estatística usando o SPSS* (5ª edição). Porto Alegre: Penso.
- Fleury, L. F. O., Formiga, N. S., Souza, M. A. & Souza, M. A. F., Felipe, L., Fleury, O., ... Ferreira De Souza, A. (2017). Escala de Percepção de Suporte Organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. *Revista Psicologia Em Pesquisa*, 11(1). <https://doi.org/10.24879/201700110010033>
- Formiga, N. S., Freire, B. G. D. O., & Fernandes, A. (2019). Evidência métrica de construto e invariância fatorial da escala de percepção de suporte organizacional em trabalhadores brasileiros. *Revista de Gestão e Secretariado*, 10(2), 194–221. <https://doi.org/10.7769/GESEC.V10I2.870>
- Formiga, N. S., de Oliveira Freire, B. G., Grangeiro, S. R. A., de Paula, N. H. M. M., 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-e109953110.
- Formiga, N. S., Fernandes, A. J., Freire, B. G., Franco, J. B. M., Oliveira, H. C. C., Prochazka, G. L., ... & Estevam, I. D. (2021). Suporte organizacional, capital social e atitudes inovadoras: Um estudo correlacional em trabalhadores na cidade de Natal-RN. *Research, Society and Development*, 10(3), e55710313753-e55710313753.
- Freitas, S. R. D. (2008). *Teletrabalho na administração pública federal: uma análise do potencial de implantação na diretoria de marcas do INPI* (Doctoral dissertation).
- Genari, D. Mensuração do capital social e comprometimento nas indústrias vitivinícolas do vale dos vinhedos associadas à Aprovale e à Aprobelo: uma abordagem organizacional. (2010). Dissertação (Mestrado) – Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul-RS, 2010.
- Gonçalves, M., & Orey, J. D. (2012). Observatório Nacional de Recursos Humanos: aplicação de uma abordagem explicativa da satisfação dos recursos humanos nas organizações.

- Grootaert & Bastelaer, T. (2001). Understanding and Measuring Social Capital: A Synthesis of Findings and Recommendations from the Social Capital Initiative. Working Paper n. 24. Washington, D.C.:
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis. Vectors*. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Hanifan, L. J., (1916). The rural school community center, In: *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 67: 130-138.
- Hartmann, A. S. (2014). Capital Social Organizacional dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul e a sua influência na relação com a comunidade. (Doctoral dissertation, Universidade do Estado de Santa Catarina).
- Haukoos, J. S., & Lewis, R. J. (2005). Advanced statistics: Bootstrapping confidence intervals for statistics with “difficult” distributions. *Academic Emergency Medicine*, 12, 360–365. <https://doi.org/10.1197/j.aem.2004.11.018>
- Henne, d.; & Locke, E. (1985) Job dissatisfaction: what are the consequences? *International Journal of Psychology*. v. 20, p. 221- 240.
- Instituto Federal de Rondônia. (2021). Portaria n. 1.617 de 14 de outubro de 2021. Disponível em <https://portal.ifro.edu.br/pgteletrabalho>
- Instituto Federal de Rondônia. (2022). Painel de Indicadores. Portal <https://painel.ifro.edu.br/pentaho/Login>. Acesso em: 13/09/2022.
- Instituto Federal de Rondônia. (2018). Plano de desenvolvimento Institucional do IFRO. Recuperado de <https://portal.ifro.edu.br/planejamentoestrategico-nav/8362-pdi-2018-2022>. Acesso em: 22/12/2018.
- Instrução Normativa n. 19, de 12 de março de 2020. (s.d.). Estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, quanto às medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus. Fonte: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/IN19-20-me.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/IN19-20-me.htm)
- Instrução Normativa n. 65, de 30 de julho de 2020. (s.d.). Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão. Fonte: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>
- Junior, O. P., Venelli-Costa, L., Sanematsu, L. S. A., & Vieira, A. M (2021). Capital Psicológico e Suporte Organizacional: Impacto sobre a Satisfação no Trabalho. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 16(2), 155-171.
- Kruskal, W., & Mosteller, F. (1979). Representative Sampling, III: The Current Statistical Literature. *International Statistical Review / Revue Internationale de Statistique*, 47(3), 245–265. <https://doi.org/10.2307/1402647>
- Kumar, K. (1997) Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.

- 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*, v. 43, n. 6, p. 1854-1884, 2017.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: the relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.
- Li, C. H. (2016). Confirmatory factor analysis with ordinal data: Comparing robust maximum likelihood and diagonally weighted least squares. *Behavior Research Methods*, 48(3), 936–949. <https://doi.org/10.3758/s13428-015-0619-7>
- Locke, E. A. (1969) What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 336, n. 4, p. 309–336.
- Loury, G. C. (1977). A Dynamic Theory of Racial Income Differences. In A. Wallace, P.A. and LeMund (Ed.), *Women, Minorities, and Employment Discrimination* (pp. 153–186). Lexington Books.
- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. D. C. (2005). Satisfação no trabalho-uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30, 69-79.
- Marsh, H. W., Hau, K. T., Balla, J. R., & Grayson, D. (1998). Is more ever too much? The number of indicators per factor in confirmatory factor analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 33, 181–220. [https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3302\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3302_1)
- Mello, A. (1999) Teletrabalho (telework): o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora. Rio de janeiro: Qualitymark,
- Melo, P. T. N. B. de, Regis, H. P., & Bellen, H. M. van. (2015). Princípios epistemológicos da teoria do capital social na área da administração. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(1), 136–164.
- Myung, I. J. (2003). Tutorial on maximum likelihood estimation. *Journal of Mathematical Psychology*, 47(1), 90–100. [https://doi.org/10.1016/S0022-2496\(02\)00028-7](https://doi.org/10.1016/S0022-2496(02)00028-7)
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. <https://doi.org/10.5465/Amr.1998.533225>, 23(2), 242–266. <https://doi.org/10.5465/AMR.1998.533225>
- Neves, V. F., de Fátima Oliveira, Á., & Alves, P. C. (2014). Síndrome de burnout: impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional. *Psico*, 45(1), 45-54.
- Nilles, J. M. (1976) Telecommunications Transportation Trade-Off: Options for tomorrow. John Wiley & Sons, Inc. New York, NY, USA.
- Nilles, J. M. (1997). Fazendo do Teletrabalho uma Realidade. Tradução de Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura.
- Nogueira, A. M; Patini, A. C. (2012) Trabalho remoto e desafio dos gestores. *Revista de Administração e Inovação*, v. 9, n. 4, p. 121-152.
- Nogueira, A. P. S. (2019). Impacto da Percepção de suporte organizacional e capital psicológico no Bem-estar no trabalho.(Dissertação). Universidade Federal de Uberlândia.
- OIT (ILO) – Oficina Internacional do Trabalho. (1990). Conditions of Work Digest on Telework, Vol. 9 (1), ILO, Geneva.

- Oliveira-Castro, G. A. D., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário. *Revista de Administração Contemporânea*, 3, 29-51.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de administração contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Patias, T. Z., de Marco, D., Wittmann, M. L., & Xavier, T. R. (2015). Uma análise do capital social no arranjo produtivo local do leite de Santana do Livramento. *Desenvolvimento em questão*, 13(30), 175-202.
- Patricio, J. I. D. P. (2010). A influência do capital social e do comportamento de cidadania organizacional na satisfação de vida e desempenho no trabalho: um estudo comparativo entre Brasil e Portugal (Doctoral dissertation).
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>.
- Putnam, R. D. What makes democracy work?. (1993). *National Civic Review*, 82(2), 101-107.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous community: Social Capital an Public Life. *The American Prospect Your*, 4(13), 1-11.
- Putnam, R. D. Bowling A. (2000) *The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Raposo, A. (2015). *Competências, Satisfação Laboral e Engagement: Qual a relação?* [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas Sociais e da Vida (ISPA)].
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. DOI: 10.1037//0021-9010.87.4.698
- Reis, A. L. N. (2021). Capital social de equipes: uma análise por meio da abordagem das configurações.
- Rosenfield, C.L; Alves, D. A. de. (2006). Teletrabalho. in A. D. Cattani e L. Holzmann (orgs.). *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre, UFRGS.
- Rosenfield, Cinara L.; Alves, D. A. (2011) Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Dados-Revista de Ciências Sociais*, v. 54, n. 1, 2011.
- Santos, F. F. S. D. (2004). *Capital social: vários conceitos, um só problema* (Doctoral dissertation). Fundação Getúlio Vargas.
- Santos, J. E. A., Vasconcelos, A. C. F., Candido, G. A. & Caldas, P. T. (2013). Capital Social como Elemento Facilitador do Processo de Inovação: Um Estudo Exploratório com Produtores e Comerciantes de Produtos Agrícolas. *Cadernos Gestão Social*, 4(1), 57-69
- Santos, J. V., & Gonçalves, G. (2010). Contribuição para a adaptação portuguesa da escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986). *Laboratório de psicologia*, 8(2), 213-223.

- Santos, W. J. D. (2019). Dimensões do capital social em uma organização pública.(Dissertação). Universidade de Brasília.
- Serra, P. (1995). O Teletrabalho-conceito e implicações. João Carlos Correia, António Fidalgo, Paulo Serra (Orgs.), Informação e Comunicação Online, Volume III–Mundo Online da Vida e Cidadania, Covilhã, Universidade da Beira Interior, 2003, pp. 163-187.
- 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., & Gomide, S.J. (2004). Vínculos do trabalhador com o trabalho e com a organização. Em: J.C. Zanelli, J.E. Borges-Andrade & A.V. B. Bastos (Orgs.) Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. P. 300-330. Porto Alegre: Artmed.
- Silva, G. E. (2018). Teletrabalho: nova configuração de trabalho flexível e possíveis efeitos à subjetividade e saúde mental dos teletrabalhadores. *Revista Espaço Acadêmico*, 18(209), 44-55.
- Sinval J, Marôco J (2020) Short Index of Job Satisfaction: Validity Evidence from Portugal and Brazil. *PLoS ONE* 15(4): e0231474. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231474>
- Steil, A. V., & Barcia, R. M. (2001). Um modelo para análise da prontidão organizacional para implantar o teletrabalho. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, 36(1).
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2012). *Using Multivariate Statistics* (6th Edition). Pearson.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 7, 37-46.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: Wiley.
- Tocqueville, A. (1998) *A Democracia na América: Sentimentos e Opiniões*. São Paulo: Editora Martins Fontes.
- Tondolo, R. D. R. P., Tondolo, V. A. G., & Bitencourt, C. C. (2013). Correlação entre elementos do capital social e orientação empreendedora: um estudo exploratório. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 12(1), 92-105.
- Tondolo, R. D. R. P., Bitencourt, C. C., & Vaccaro, G. L. R. (2017). Capital Social organizacional em um projeto interorganizacional: um estudo desenvolvido no terceiro Setor. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 10(1), 8-23.
- Valentini, F., & Damásio, B. F. (2016). Variância Média Extraída e Confiabilidade Composta: Indicadores de Precisão. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 32(2), 1-7. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0102-3772e322225>
- Vargas, R.C., & Teixeira, A. (2018). Satisfaction at ifes: an analysis through career anchors. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(3). DOI: 10.1590/1678-6971/eRAMG180101.
- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista SoCERJ*, 20(5), 383-386.

- Vergara, S. C. (1998) *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. São Paulo: Atlas, 2ª edição.
- Victora, C. G.; Knauth, D. R.; Hassen, M. N. A. (2000). *Pesquisa qualitativa em saúde: uma introdução ao tema*. Porto Alegre: Tomo Editorial.
- Vilelas, J. (2009). *O processo de construção do conhecimento*, Lisboa: Edições Sílabo.
- Wolf, E. J., Harrington, K. M., Clark, S. L., & Miller, M. W. (2013). Sample Size Requirements for Structural Equation Models: An Evaluation of Power, Bias, and Solution Propriety. *Educational and Psychological Measurement*, 73(6), 913–934. <https://doi.org/10.1177/0013164413495237>
- World Bank. What is social capital. Disponível em: < [https://web.worldbank.org/archive/website01360/WEB/0\\_\\_CO-10.HTM](https://web.worldbank.org/archive/website01360/WEB/0__CO-10.HTM) >. Acesso em: 13 set. 2022.
- World Bank PovertyNet Document Library. Acesso em 30/5/2022, disponível na WWW: <http://www.inform.umd.edu/IRIS/IRIS/docs/SCI-WPS-24.pdf>.
- WHO – World Health Organization? (2022). Coronavirus Dashboard. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 13 set.
- Zhu, Y. (2012). A review of job satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-298. doi: <https://doi.org/10.5539/ass.v9n1p293>



## **Apêndice A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Olá! Você está sendo convidado a participar como voluntário da pesquisa cujo tema é: "Suporte organizacional, capital social e satisfação no contexto do teletrabalho: o caso do Instituto Federal de Rondônia", sob a responsabilidade do técnico administrativo em educação do IFRO, Gustavo Melazi Girardi.

O objetivo consiste em mensurar os níveis de satisfação, suporte organizacional e capital social na visão dos servidores técnico-administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia-IFRO, no contexto de teletrabalho, imposto pela pandemia do Covid-19.

Cabe ressaltar que se trata de uma autorização para responder questionário e em nenhuma hipótese você terá sua identidade revelada, mesmo quando da publicação da pesquisa. É necessário que ao responder o mencionado questionário o mesmo seja respondido com sinceridade, haja vista que não há respostas certas ou erradas. Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários desta pesquisa científica e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário. Ressalta-se ainda, a garantia de ressarcimento e indenização a danos a participação (resolução CNS 510/2016, art. 9 inciso vi e vii). Ademais, o participante não terá nenhuma despesa ao participar desse estudo e, em caso de qualquer dano comprovadamente relacionado à pesquisa, o participante poderá ser ressarcido (a) conforme a art. 9, incisos vi e vii da resolução 510/2016 da CNS e ofício circular nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS. Será garantido a manutenção do sigilo e da privacidade dos participantes da pesquisa durante todas as fases, mesmo após o seu término.

### **Dos**

### **Riscos:**

O voluntário ao responder o questionário poderá gerar reflexão sobre sua visão em relação ao IFRO, vindo a causar desconforto, constrangimento e estresse emocional. Aliado a isso o participante pode não dispor de tempo necessário para responder todas as questões ou até mesmo haver instabilidade de conexão com a internet o que poderá afetar o prosseguimento nas respostas. Nesse sentido, destaca-se que o participante possui direito de desistir da pesquisa em qualquer momento que possa sentir-se apreensivo quanto ao tema abordado, informo também que suas respostas ficarão salvas e que poderá, em momento que sentir-se mais confortável, ou que disponha de tempo para prosseguir com o questionário, acessar a pesquisa do ponto que parou. Ressaltasse que o pesquisador ficará à disposição por meio do e-mail [gustavo.girardi@ifro.edu.br](mailto:gustavo.girardi@ifro.edu.br) ou telefone (69) 99901-0313 para sanar dúvidas e dar suporte

ao voluntário no que tangem a pesquisa. Associado a isso, fica claro que a pesquisa possui abordagem quantitativa, não havendo oportunidade de identificação do respondente mesmo após a publicação da pesquisa, além da segurança do uso apenas para fins da pesquisa científica, sendo assegurada a garantia de confidencialidade das informações, de sua privacidade, e da proteção de sua identidade. Vale destacar que é obrigação do pesquisador zelar pela confidencialidade dos dados coletados, reforçando a relevância e objetivo da pesquisa. Cabe salientar que sua participação possui caráter voluntário, e que além de possuir o direito de não participar ou a qualquer momento desistir da participação, poderá também solicitar ao pesquisador a exclusão de suas respostas mesmo após o seu envio, informando o dia e horário aproximado de preenchimento do questionário.

#### **Dos**

#### **Benefícios:**

Ao aceitar responder o questionário você estará contribuindo para os seguintes benefícios: Os resultados produzidos pela pesquisa poderão trazer benefícios à instituição, gerando dados acerca dos impactos que a flexibilização do trabalho trouxe ao IFRO, especificamente, em relação ao suporte organizacional, capital social e satisfação laboral. Nesta perspectiva, reitera-se que a análise mais detalhada do suporte organizacional, capital social e satisfação laboral no contexto do teletrabalho, poderá permitir um maior direcionamento para futuras ações organizacionais. Desse modo, este estudo poderá subsidiar os gestores com informações relevantes para tomadas de decisões para que sejam sanadas as eventuais dificuldades e promovidas as ações que impactam positivamente nos servidores do IFRO. Caso você concorde em participar da pesquisa fica garantido os seguintes pontos:

- a) você é livre e possui pleno direito para, a qualquer momento, recusar-se a responder às perguntas que lhe ocasionem constrangimento, desconforto, estresse de qualquer natureza;
- b) você pode deixar de participar da pesquisa e não precisa apresentar justificativas para isso;
- c) sua identidade será mantida em sigilo, assim como será garantida a confidencialidade das informações, e de sua privacidade;
- D) o participante terá acesso aos resultados da pesquisa que estará disponível livremente ao público no repositório do instituto superior de contabilidade e administração do porto - iscap, por meio do link: <https://recipp.ipp.pt/> ou solicitando ao pesquisador via e-mail “[gustavo.girardi@ifro.edu.br](mailto:gustavo.girardi@ifro.edu.br)”, independentemente do fato de mudar seu consentimento em participar da pesquisa. Ademais, após a concordância em participar da pesquisa, será adicionado um campo para inclusão do email do participante, que poderá ser utilizado pelo pesquisador para encaminhar os resultados da pesquisa ou agendar uma reunião presencial ou on-line para apresentar os resultados da pesquisa. Ressalta-se que este campo para disponibilização do e-mail

é opcional e será utilizado, exclusivamente, para envio dos resultados da pesquisa em relatório com dados consolidados, sem a identificação dos participantes. Ademais, o pesquisador encaminhará o relatório final da pesquisa à chefia de gabinete da reitoria para envio a todos os servidores técnicos-administrativos da instituição. Além disso, encaminhará ainda para a diretoria de gestão de pessoas da instituição, para conhecimento, os resultados finais da pesquisa, uma vez que é uma obrigação do pesquisador conforme normas do cep/conep encaminhar os resultados da pesquisa aos participantes.

e) Para obtenção de uma via deste TCLE, o participante poderá solicitar ao pesquisador pelo e-mail: “[gustavo.girardi@ifro.edu.br](mailto:gustavo.girardi@ifro.edu.br)”. Dúvidas quanto ao questionário e a pesquisa pode ser direcionada ao pesquisador Gustavo Melazi Girardi via e-mail [gustavo.girardi@ifro.edu.br](mailto:gustavo.girardi@ifro.edu.br) ou telefone (069) 99901-0313.

Dúvidas quanto aos aspectos éticos da pesquisa pode ser direcionada ao Comitê de Ética em Pesquisa - CEP - do IFRO, no endereço Av. Tiradentes, 3009 – Setor Industrial, Porto Velho - RO, 76821-001 Telefone (69) 2182-9610, sendo este um colegiado interdisciplinar e independente existente nas instituições que realizam pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil, possui a incumbência de salvaguardar os interesses dos sujeitos da pesquisa bem como sua integridade e dignidade e ainda contribui para que as pesquisas sejam desenvolvidas dentro de padrões éticos.

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, Ao Clicar em “Sim” abaixo, declaro que estou em pleno exercício dos meus direitos e me disponho a participar voluntariamente da pesquisa intitulada: " Suporte organizacional, capital social e satisfação laboral no contexto do teletrabalho: o caso do Instituto Federal de Rondônia." Declaro ainda ser esclarecido e estar de acordo com os pontos acima elencados no presente Termo.

- Sim

(Quando o Participante Clica em “sim”, aparecerá um campo para inclusão do e-mail do participante, caso o mesmo deseje receber os resultados da pesquisa ou queira agendar uma reunião para apresentação dos resultados)

- Não

(Caso o participante clique em “não” aparecerá a seguinte mensagem: Obrigado Pela sua Atenção!)

- Quero ter acesso ao questionário antes de decidir

(Nesta opção, o participante terá acesso a visualização do questionário para que analise o seu interesse em participar, sem possibilidade de responder, o qual será informado que só poderá

responder o questionário e participar da pesquisa se clicar em “sim” na página principal do link, declarando o seu consentimento).

- Digite seu e-mail no campo abaixo, caso deseje receber os resultados da pesquisa ou para agendar uma reunião presencial ou on-line para apresentar os resultados da pesquisa.

E-MAIL: \_\_\_\_\_

Pesquisador: Gustavo Melazi Girardi ([gustavo.girardi@ifro.edu.br](mailto:gustavo.girardi@ifro.edu.br)) / (69) 99901-0313

Orientadora: Prof. Dra. Luciana Oliveira ([lgo@eu.ipp.pt](mailto:lgo@eu.ipp.pt) )

Coorientadora: Prof. Dra. Arminda Sá Sequeira

## Apêndice B – Questões completas (Questionário)

**Tabela B1**

Questões para a caracterização dos participantes

Questão	Opção de Resposta
Qual sua idade?	Numérica
Sexo?	Masculino
	Feminino
Quais suas habilitações acadêmicas?	Nível Fundamental
	Nível Médio
	Graduação
	Especialização
	Mestrado
	Doutorado
Há quanto tempo você trabalha no IFRO?	Menos de 2 anos
	Entre 2 e 5 anos
	Entre 6 e 9 anos
	Mais de 10 anos
Possui algum cargo de gestão?	Não
	Função Gratificada ou Cargo de Direção
Atualmente, exerce suas atividades na modalidade de teletrabalho?	Não
	Regime de execução parcial
	Regime de execução integral

**Tabela B2**

Composição das dimensões e indicadores

Dimensões	Indicadores	Escala	Observações /Procedimentos
<b>Suporte Organizacional</b>	O IFRO ignoraria qualquer reclamação de minha parte.	1=Discordo totalmente 2=Discordo 3= Neutro 4=Concordo 5=Concordo Totalmente	(adaptado de: Siqueira, 1995)
	O IFRO não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam.		
	É possível obter ajuda do IFRO quando tenho um problema profissional.		
	O IFRO realmente preocupa-se com o meu bem-estar.		
	O IFRO estaria disposto a melhorar as ferramentas de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para me auxiliar no desempenho do meu trabalho.		
	O IFRO está pronto a ajudar-me quando eu precisar de um auxílio profissional.		
	O IFRO preocupa-se com a minha satisfação no trabalho.		

	O IFRO preocupa-se mais com os seus interesses do que comigo.		
	O IFRO tenta fazer com que o meu trabalho seja o mais interessante possível.		
<b>Capital Social</b>	O estabelecimento de redes de parcerias estáveis é incentivado pelo IFRO.	1=Discordo totalmente 2=Discordo 3= Neutro 4=Concordo 5=Concordo Totalmente	(adaptado de: Fandiño et al., 2015).
	A aquisição de informações importantes é facilitada pelas minhas relações de trabalho.		
	Para realizar meu trabalho o IFRO facilita o acesso a especialistas.		
	O acesso às fontes de informação é facilitado pelo IFRO.		
	A estrutura do IFRO estimula a interação entre seus colaboradores, promovendo a troca de informações.		
	Minha vida profissional é facilitada pela interdependência entre o trabalho dos meus colegas e o meu.		
	Em momentos difíceis, a troca de informações é incentivada pelas lideranças do IFRO, visando o apoio mútuo no ambiente de trabalho,		
	O trabalho em equipe entre os servidores é incentivado pelas regulamentações da do IFRO.		
	Os processos de resolução de problemas são realizados em grupos no IFRO.		
	As políticas do IFRO capacitam seus servidores para seus próprios processos de tomada de decisão e empreendimento de iniciativa		
	Meu trabalho diário é uma troca pessoal com meus colegas pelo apoio às minhas atividades profissionais.		
	Consigo perceber se um colega não entende algo pela forma como seu comunica comigo.		
	Meus pontos de vista podem ser entendidos pelos meus colegas durante nossas reuniões de trabalho		
	O histórico do IFRO me ajuda a entender melhor o que se espera de seus servidores.		
	Existe uma terminologia comum entre os servidores no meu trabalho diário, o que facilita nossas tarefas		
	Troco impressões sobre experiências vividas no IFRO para explicar melhor os problemas profissionais aos meus colegas		
	Informações importante para minha vida profissional são fornecidas pelos meus contatos de trabalho		
	Percebo as vantagens profissionais de disponibilizar meus conhecimentos aos meus colegas sempre que me pedem para fazer isso.		
	As relações pessoais dentro do IFRO incentivam um ambiente de trabalho confiável.		
	As políticas do IFRO promovem um ambiente amigável onde parcerias e ajuda mútua são estimuladas		

	Eu vejo minhas relações profissionais como uma vantagem competitiva.		
	Eu me identifico com minha equipe de trabalho		
	Eu me identifico com o jeito de agir do IFRO.		
	Eu considero meu ambiente de trabalho estimulante		
	A política de comunicação do IFRO promove os seus valores organizacionais de uma forma que seja claramente entendida por todos.		
<b>Satisfação no trabalho</b>	Sinto-me bastante satisfeito/a com o meu trabalho.	1=Discordo totalmente 2=Discordo 3= Neutro 4=Concordo 5=Concordo Totalmente	(Sinval & Marôco, 2020).
	Na maioria dos dias, sinto-me entusiasmado/a com o meu trabalho		
	Cada dia de trabalho para não ter fim.		
	Sinto que gosto verdadeiramente o meu trabalho.		
	Considero o meu trabalho particularmente desagradável.		

**Tabela B3**

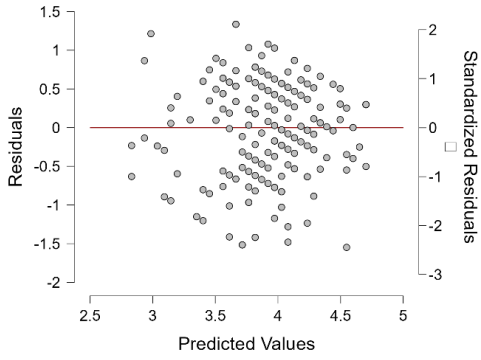
Questionário discursivo

1) Quando pensa em teletrabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)?
2) Quando pensa no seu cotidiano de trabalho, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas)?
3) Quando pensa nas pessoas com quem trabalha diariamente, quais são as primeiras três palavras que lhe ocorrem (coloque 3 palavras, separadas por vírgulas).

## Apêndice C – Igualdade das Variâncias (Homocedasticidade)

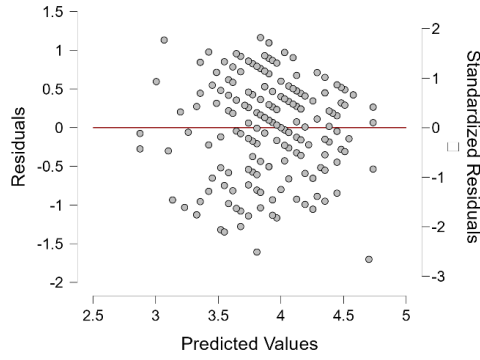
Hipótese 4

Residuals vs. Predicted



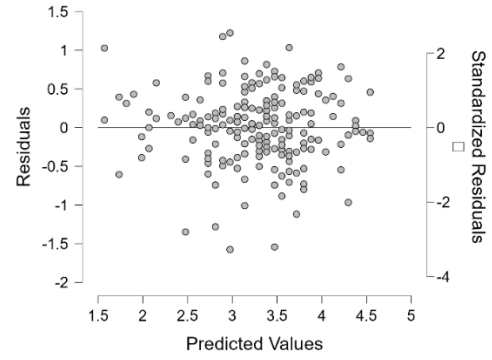
Hipótese 5

Residuals vs. Predicted



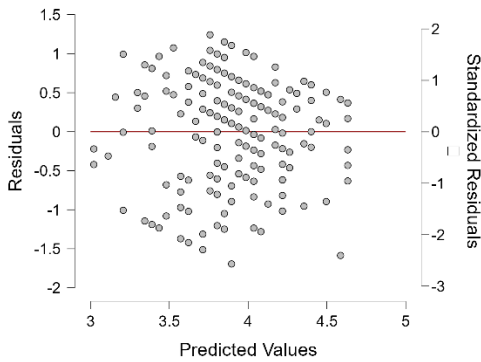
Hipótese 6

Residuals vs. Predicted



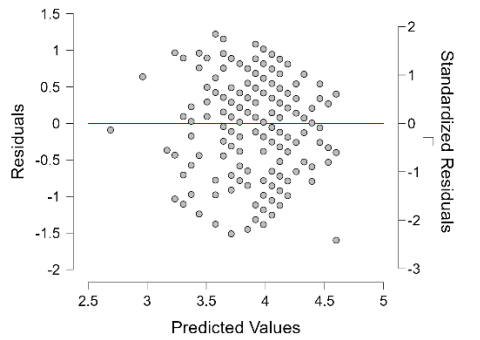
Hipótese 5 CapSocEst

Residuals vs. Predicted



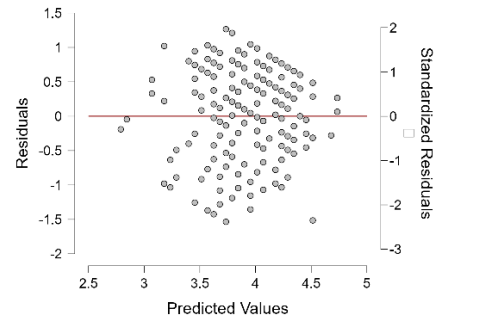
Hipótese 5 CapSocCog

Residuals vs. Predicted



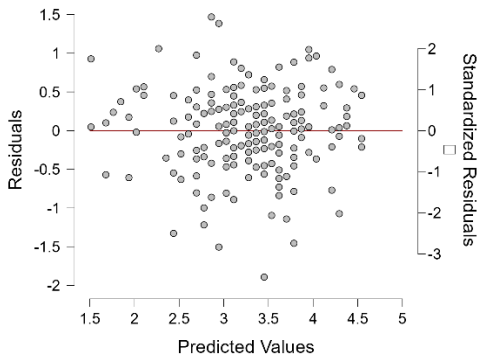
Hipótese 5 CapSocRel

Residuals vs. Predicted



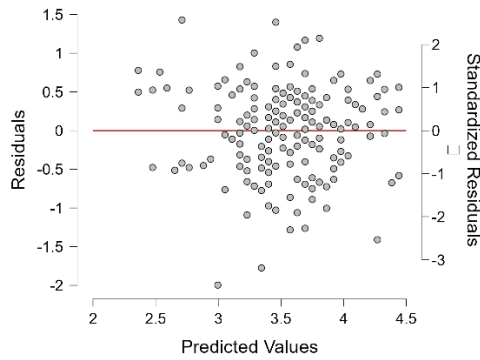
Hipótese 6 CapSocEst

Residuals vs. Predicted



Hipótese 6 CapSocCog

Residuals vs. Predicted



Hipótese 6 CapSocRel

Residuals vs. Predicted

