

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**

Luciana Wolf Tessele

**SUORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO PELOS
FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO SERVIÇO SOCIAL: ESTUDO NO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

Santa Maria, RS
2023

Luciana Wolf Tessele

**SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO PELOS FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS DO SERVIÇO SOCIAL: ESTUDO NO ESTADO DO RIO GRANDE DO
SUL**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública – Área de concentração: Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade –, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Administração Pública.**

Orientadora: Prof^a. Dra. Márcia Zampieri Grohmann

Santa Maria, RS
2023

Tessele, Luciana Wolf
SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO PELOS
FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO SERVIÇO SOCIAL: ESTUDO NO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL / Luciana Wolf Tessele.- 2023.
95 p.; 30 cm

Orientadora: Márcia Zampieri Grohmann
Coorientadores: Luciana Flores Battistella, Milton
Luiz Wittmann
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública, RS, 2023

1. Dissertação 2. Trabalho de conclusão de curso da pós
graduação em Administração Pública-UFSM. 3. SUPORTE
ORGANIZACIONAL NO SERVIÇO SOCIAL 4. Rio Grande do Sul I.
Zampieri Grohmann, Márcia II. Flores Battistella,
Luciana III. Wittmann, Milton Luiz IV. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo
autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca
Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, LUCIANA WOLF TESSELE, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Luciana Wolf Tessele

**SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO PELOS FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS DO SERVIÇO SOCIAL: ESTUDO NO ESTADO DO RIO GRANDE DO
SUL**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública – Área de concentração: Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade –, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Administração Pública**.

Aprovado em ... de de 2023.

Márcia Zampieri Grohmann, Dra. (UFSM)
Presidente/Orientadora

Luciana Flores Battistella, Dra. (UFSM)

Milton Luiz Wittmann, Dr. (URI)

Santa Maria, RS
2023

Dedico este trabalho aos amores da minha vida: meu dedicado e amoroso marido Jandir, minha filha Tulacy e meu filho Theonas, que apoiaram-me e ficaram do meu lado o tempo todo, durante a trajetória.

Honorifico a Prefeitura Municipal de Santa Maria por qualificar seus servidores, em especial a Secretaria de Habitação e a Secretaria de Desenvolvimento Social, por contribuir para meu crescimento profissional.

Minha consideração e apreço à minha Orientadora Dra. Márcia, e meu reconhecimento pelas maravilhosas amigas que tenho: Francine e Greice, por serem minhas companheiras durante todo este processo.

AGRADECIMENTOS

O advento deste trabalho despontou após a continuação de minha aperfeiçoação na profissão, após realizar quatro especializações na área de Serviço Social e sentir que apurar-se faz-me feliz e realizada, capacitada para colaborar de forma mais eficaz no meu trabalho. Mas o corolário foi a compreensão e a força que recebi de algumas pessoas em minha vida:

- ao meu falecido avô Cristovam Wiethan que sempre me incentivou a estudar e a obter conhecimento e sabedoria para uma qualidade de vida, e ser mais feliz.

- ao meu marido Jandir Tessele por ser sempre amoroso, carinhoso, companheiro e inteligente, me dando dicas, apoio, dando ombro para chorar quando estava desgastada de estudar, e me fazendo sorrir para me deixar leve e mais tranquila.

- aos meus filhos, Tulacy e Theonas Tessele pelo carinho, parceria e por serem também meu combustível para seguir me aperfeiçoando.

- à minha Orientadora Dra. Márcia Zampieri Grohmann pela oportunidade concedida a área de concentração do programa Governo, Organizações e Sociedade na linha de Gestão das Instituições Públicas, Governança e Sociedade (GGS), pela paciência, humanidade, confiança, dedicação, e que como uma bússola, consegui realizar os passos que necessitava.

- à Universidade Federal de Santa Maria, pela gratuidade do curso, qualidade dedicação, e pela oportunidade que foi muito abençoada. Aos professores maravilhosos e a seriedade do curso.

- as minhas amigas que sempre me apoiam e estão do meu lado para qualquer momento, me dando ideias, me aconselhando ou simplesmente me dando o amor incondicional, facilitando minha jornada.

Enfim, agradeço a todos, de coração, por serem coadjuvantes neste processo e por contribuírem para meu processo de crescimento intelectual, emocional, e espiritual.

RESUMO

SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO PELOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO SERVIÇO SOCIAL: ESTUDO NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

AUTORA: Luciana Wolf Tessele
ORIENTADORA: Dra. Márcia Zampieri Grohmann

As técnicas e métodos utilizados neste trabalho viabilizaram uma peregrinação investigativa através do estudo bibliográfico, e balizado pelo questionário aplicado sobre suporte organizacional nas Prefeituras Municipais do Rio Grande do Sul (RS). Suporte organizacional segundo Eisenberger *et al.* (1986), refere-se às percepções do trabalhador acerca da qualidade do tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço que despende no trabalho. O Suporte organizacional também é uma forma de contrato psicológico e técnico baseado em trocas e benefícios mútuos que são estabelecidos pelo trabalhador com a sua organização (Paschoal, 2008). Trata-se de um estudo descritivo e exploratório realizado em Instituições Públicas dos 497 municípios. O estudo é pertinente a uma variedade de agentes públicos e particularmente para os profissionais técnicos do Serviço Social em suas intervenções e desenvolvimento da competência profissional. Os dispositivos referendados de outros países e municípios, também permitem uma jornada de reflexão e meios para abordagens dedutivas de gestão, em órgão públicos. A proposta deste trabalho questiona “de que forma as gestões públicas e seus planejamentos dispõem de um suporte organizacional para os funcionários públicos do Serviço Social?” Para responder, é adotado o modelo teórico de Hackman e Oldham (1974), mas na versão brasileira através do modelo de Pedroso *et al.* (2014). Este modelo teórico se adapta a pesquisa deste trabalho, realizando o diagnóstico no serviço social, incluindo dimensões que tem o propósito de analisar e aferir a percepção acerca das dimensões essenciais do trabalho: variedade da tarefa, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e feedback intrínseco. Este modelo contabiliza os resultados pessoais e resultados do trabalho, enfim, das circunstâncias que sucedem o vínculo entre o funcionário e a instituição, com o objetivo de diagnosticar o trabalho e seus suportes organizacionais. Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, cujos dados são submetidos a observação sistemática e análises quantitativas. O público entrevistado foram os servidores assistentes sociais, de todos os setores, alocados em Prefeituras Municipais do RS. A amostra compôs-se de 106 assistentes sociais obtidos de cidades diferentes. Esta pesquisa apresenta a contribuição de prognosticar um possível redesenho das atividades laborais, pois os Assistentes Sociais questionados nesta pesquisa demonstraram ser cientes das exigências do trabalho e da dimensão do mesmo, percebem que é indispensável ter capacidade e habilidade no seu exercício profissional e que não é um trabalho tão individual, mas que é fortalecido em equipes. Também identificaram que quanto a qualidade dos equipamentos; 63% estão satisfeitos e 58,5% também estão satisfeitos com o tratamento que recebem de seu superior imediato, mas relatam uma certa dificuldade de comunicação e feedback de seus superiores. Estas apurações enunciam que é necessário mais planejamento, cocriação ou implementação de protótipos de suporte organizacional que ainda não tenham sido efetivados em comunicação assertiva e de feedback retroalimentar, pois 74,5% dos entrevistados confirmaram receber muito pouco ou modestamente as informações sobre seu desempenho no trabalho.

Palavras-chave: Administração Pública; Serviço Social; Suporte organizacional.

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL SUPPORT PERCEIVED BY SOCIAL SERVICE PUBLIC EMPLOYEES: STUDY IN THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL

AUTHOR: Luciana Wolf Tessele
ADVISOR: Dr. Márcia Zampieri Grohmann

The techniques and methods used in this work made possible an investigative pilgrimage through the bibliographic study, and guided by the questionnaire applied on organizational support in the Municipalities of Rio Grande do Sul (RS). Organizational support, according to Eisenberger et al. (1986), refers to the worker's perceptions about the quality of the treatment he receives from the organization in return for the effort he spends at work. Organizational Support is also a form of psychological and technical contract based on exchanges and mutual benefits that are established by the worker with his organization (Paschoal, 2008). This is a descriptive and exploratory study carried out in Public Institutions of the 497 municipalities. The study is relevant to a variety of public agents and particularly to the technical professionals of Social Work in their interventions and development of professional competence. The devices endorsed from other countries and municipalities also allow a journey of reflection and means for deductive approaches to management, in public bodies. The purpose of this work asks "how do public administrations and their planning have an organizational support for public servants of Social Service?" To answer this, the theoretical model of Hackman and Oldham (1974) is adopted, but in the Brazilian version through the model of Pedroso et al. (2014). This theoretical model adapts to the research of this work, carrying out the diagnosis in social work, including dimensions that have the purpose of analyzing and measuring the perception about the essential dimensions of work: task variety, task identity, task significance, autonomy and intrinsic feedback. This model counts the personal results and results of the work, in short, of the circumstances that happen in the bond between the employee and the institution, with the objective of diagnosing the work and its organizational supports. It is a research of a quantitative nature, whose data are submitted to systematic observation and quantitative analysis. The public interviewed were social workers from all sectors, allocated in Municipalities of RS. The sample consisted of 106 social workers obtained from different cities. This research presents the contribution of predicting a possible redesign of work activities, as the Social Workers questioned in this research proved to be aware of the demands of work and its dimension, they realize that it is essential to have capacity and ability in their professional practice and that it is not such an individual work, but that is strengthened in teams. They also identified that regarding the quality of the equipment; 63% are satisfied and 58.5% are also satisfied with the treatment they receive from their immediate superior, but report a certain difficulty in communication and feedback from their superiors. These findings state that more planning, co-creation or implementation of organizational support prototypes is needed that have not yet been implemented in assertive communication and feedback feedback, as 74.5% of respondents confirmed receiving very little or modestly information about their performance in the job.

Keywords: Public Administration; Social service; Organizational support.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	PROBLEMA.....	12
1.2	OBJETIVOS.....	13
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos	13
1.3	JUSTIFICATIVA.....	14
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	SERVIÇO SOCIAL.....	16
2.2	SUPORTE ORGANIZACIONAL.....	19
2.2.1	Estado da Arte dos estudos sobre Suporte Organizacional	22
2.3	MODELO DE PESQUISA	24
3	MÉTODOS	26
3.1	OBJETO DE ESTUDO.....	28
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	28
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.4	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS.....	32
3.5	ANÁLISE DOS DADOS.....	33
3.6	ASPECTOS ÉTICOS DO ESTUDO.....	34
3.7	DESENHO DE PESQUISA.....	34
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	36
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	37
4.2	CARACTERIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO “DT”	42
4.3	DIMENSÕES DENTRO DAS VARIÁVEIS.....	62
5	CONCLUSÃO	70
	REFERÊNCIAS	74
	ANEXO - DT de PEDROSO <i>et al.</i> (2014)	84

1 INTRODUÇÃO

O comportamento organizacional de instituições privadas ou públicas inferem prerrogativas quanto a atenção ao seu funcionário, tanto em atitudes tomadas por líderes ou chefes de setores, quanto a organização estrutural no âmbito de cada departamento. O interesse de cada agente envolvido na instituição tipifica seu papel comportamental como por exemplo quando planeja, desenvolve seu trabalho, na comunicação, motivação e entre outras subjetividades relacionadas ao trabalho.

Levinson, H. (1965) vê uma organização como um personagem, e destaca que o funcionário identifica o gerenciamento organizacional como a indicação valorativa de tratamento, se é favorável ou não, e se preza por diligências que contribuam de forma positiva sobre o bem-estar. Corroborando também Diamond (2003) que Levinson considera a administração dos interesses de gratificação, proximidade, apoio, proteção e orientação de seus funcionários, uma visão de organização prática expressiva com uma profunda apreciação da natureza local de trabalho.

Os relacionamentos laborais, a priori, fornecem uma troca de energia, de interesses, de motivos, e visam o atendimento das expectativas dos agentes envolvidos. Nesse quesito, o suporte organizacional sinaliza uma estrutura organizativa que fornece bases essenciais para a fecundidade produtiva dentro de uma instituição. A prontidão organizativa de uma instituição em retribuir o esforço e aumento do trabalho de um funcionário, fornecendo ajuda, é uma forma eficaz de gerir as questões sociais e emocionais dentro da atividade laboral, aduz Eisenberger *et al.* (1986). Semelhantemente, Arshadi (2011) salienta que as organizações devem alcançar meios de encorajar valores mais altos de suporte organizacional percebido pelos funcionários. Os resultados deste estudo podem ajudar a orientar esse esforço.

Em uma instituição de administração pública, o suporte organizacional constitui uma parte importante do relacionamento com os agentes públicos, inclusive como meio para alcançar objetivos e o comprometimento com o órgão público e a sociedade. Pois ao atender os desprovidos de suporte, e perceber as necessidades socioemocionais dos funcionários, os líderes e gestores públicos testemunhariam o aumento do comprometimento afetivo com a organização, asseverou Eisenberger *et al.* (1986), e que para isso a organização pública tem que estar preceituada em constatar, reconhecer e retribuir os esforços dos funcionários em colaborar para o sucesso da condução pública. E nesta ótica, Pekel e Atasoy (2021) documentaram que se as organizações puderem estabelecer uma boa rede de comunicação e apoio aos seus funcionários, a qualidade dos programas e serviços podem aumentar.

Um dos serviços prestados pelos órgãos públicos é o Serviço Social, que é uma especialização de trabalho técnico, dirigida à sociedade, que legitima a garantia de direitos dos indivíduos sociais, conceitua Iamamoto & Carvalho (2006). Este trabalho técnico dos Assistententes Sociais (AS) defende o compromisso com a cidadania, equidade, e defesa de direitos, segundo Faleiros (2013), a fim de viabilizar a justiça social que é digna de todo ser humano. Por conseguinte, o suporte organizacional para o serviço social na administração pública é um fator que contribui para a dinâmica profissional, que é de natureza interventiva e que exige um espaço possibilitante de autonomia ao exercício, endossa Mito & Nogueira (2013). E concisamente, a essência da profissão é mediar a realidade social e as relações sociais, infere Meirelles (2021). Corporificar o suporte organizacional, traz aos servidores públicos Assistentes Sociais (AS); um local propício para o trabalho, possibilita um espaço mais prazeroso, e menos adversidades no dia a dia.

Compendiando a própria conceituação de Latysheva *et al.* (2020) a Administração Pública se fundamenta e é regida por instrumentos de lei, constituindo regulamentos, estatutos e códigos, com natureza executiva, traduzindo a vontade do povo. Verifica-se, que contratos psicológicos baseados em benefícios mútuos são estabelecidos pelas instituições e o funcionário, e isto pressupõe a própria designação do suporte organizacional por Paschoal (2008). E a percepção do funcionário acerca da diligência qualitativa que recebe em retribuição ao desempenho no trabalho, é a significância de suporte organizacional para Eisenberger *et al.* (1986).

O Serviço Social, assim como outras profissões que fazem parte dos órgãos públicos, presta atividades e incubências de cargos dentro das instituições. A profissão tem como tipicidade as situações de risco, visto que sua especificidade é intervir em populações vulneráveis e de situações de risco, como articulou Marques (2011). O Código de Ética do/a Assistente Social (1993), no artigo 3º, alínea d, constata-se sobre o exercício da categoria nas situações de calamidades: “participar de programas de socorro à população em situação de calamidade pública, no atendimento e defesa de seus interesses e necessidades”, e isto é o que manifesta o Conselho Federal de Serviço Social (1993). O labor do assistente social em situações de calamidade vai além da imediatez do acontecimento. O conselho CFESS Manifesta(2022) determina que é necessário posicionar a inserção de assistentes sociais nas áreas de gestão de situações de calamidade, legitimando como espaço de exercício profissional fundamentado nos princípios e valores da justiça social, equidade, garantia de direitos e da democracia.

No tocante ao risco, acontecimentos como morte, acidente, ferimento, perigo, desastre e perda material, são cadeias de situações que poderão estar presentes no labor de um assistente social, o qual convive em áreas com estas probabilidades e susceptibilidades de ocorrências. Segundo Ayres (2011) a concepção quanto à identificação de fenômenos prementes de proteção ou restabelecimento de indivíduos, de grupos populacionais ou saúde, é alusivo ao risco.

Face aos perigos citados acima, e a consideração ao funcionário público pode-se apreender o quão relevante é a necessidade de ilustrar a importância concernente ao suporte organizacional da Administração Pública para o Serviço Social, cujos funcionários não só vivenciam situações que requerem um suporte das instituições como também por atuar em relações sociais de intensidade emocional fortemente carregadas e exaustivas.

Explorar esta temática, da pertinência do suporte organizacional nas instituições públicas ao Serviço Social; efetiva a valorização da proficiência executiva, onde gestões preocupadas com seus colaboradores, primam pela ética de servir a população, resguardando o quadro de servidores.

Logo, pressupõe-se que, tendo a potencialidade de escrutinar as alternativas e caminhos para delinear as modalidades de suportes que otimizariam a dinâmica, e a realização laboral; será possível provocar uma idealização ou quiça uma estruturação *avant-garde* e contribuir para valorizar a importância de metodologias para as Administrações Públicas em “suportar”, apoiar o servidor em sua trajetória institucional.

1.1 PROBLEMA

Compreendendo-se o contexto da Administração Pública e os desafios dos profissionais de Serviço Social, servidores que estão no *front* das instituições, é que estudos mais recentes estão em ascendência particularmente após a pandemia do COVID-19, conforme a investigação desta pesquisa em diversas bases de dados de documentos científicos.

O esgotamento causado pela carga de trabalho dos AS, o risco de contaminação e dificuldade com a instabilidade gerencial, causaram níveis elevados da Síndrome de Burnout (ou também chamada Síndrome do Esgotamento Profissional), esta verificação foi documentada cientificamente por Dima; Mesesan Schimitz e Simon (2021), o que reluz o seguinte questionamento: o que as gestões públicas e seus planejamentos dispõem de suportes organizacionais para os funcionários públicos do Serviço Social?

Para responder ao problema de pesquisa, será utilizado o modelo teórico desenvolvido por Hackman e Oldham (1975) que instrumentaliza uma ferramenta de medição, o Job

Diagnostic Survey (JDS), a escala da Pesquisa de Diagnóstico de Trabalho é utilizado para avaliar as características do trabalho, das reações e necessidades do funcionário dentro da instituição em que trabalha.

Todavia, é utilizado neste trabalho o modelo na versão brasileira, o Diagnóstico do Trabalho(DT), proposto por Pedroso *et al.* (2014) que é a versão atualizada e adaptada para os estudos no Brasil da escala Job Diagnostic Survey (JDS) , este modelo foi adaptado para esta pesquisa dimensionando o Serviço Social e a Administração Pública neste contexto.

Na versão brasileira da escala DT, permite a avaliação das diversas características do trabalho, das reações dos trabalhadores às suas atividades laborais e da necessidade de seu crescimento e de seu desenvolvimento. O instrumento constitui considerações como estados psicológicos críticos, a influência da motivação no ambiente de trabalho, o conhecimento dos resultados, responsabilidade pelos resultados e significado do trabalho, conforme aponta Hackman e Oldham (1975). Para tanto, cada constructo será analisado sob a perspectiva do modelo teórico de Pedroso *e .al.* (2014), tendo sido aplicado em pesquisas anteriores no âmbito nacional.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Baseando-se no gérmen da contribuição e do avanço em pesquisa para aprimoramento da administração pública, este trabalho tem por objetivo avaliar o impacto do suporte organizacional dentro das instituições públicas, no contexto do Serviço Social, estudando os meios para realizá-los e modos existentes de viabilizar esta base de sustentação organizacional.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Coletar elementos, referências, considerações, indicações, feedbacks, relatórios, e análises mediante uma revisão bibliográfica no tocante a suporte organizacional dentro da administração pública e o relacionamento destas estruturas com o serviço social;
- Analisar e identificar os suportes que alicerçam a realidade laboral dos servidores públicos da área de assistência social;
- Perpetrar diversos países e municípios acareando as pesquisas e avanços na área de suporte organizacionais dentro das administrações públicas;

- Conjecturar os multimodos estruturais e socioemocionais de sustentação e base para os funcionários públicos do serviço social.
- Verificar as seguintes dimensões: variedade da tarefa, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e feedback intrínseco, nos setores de Serviço Social , focalizando os municípios do Rio Grande do Sul.
- Aferir as avaliações dos funcionários públicos no tocante aos suportes prestados pelo seu município.

1.3 JUSTIFICATIVA

O levantamento revisional da literatura especializada vem descrevendo percepções profícuas de suporte organizacional nas atividades laborais, “evidenciando e propiciando maior criatividade, atitudes de cidadania, inovações, e maior grau de desempenho organizacional”, pontua Oliveira-Castro; Pilati; Borges-Andrade (1999). No entanto, tratando-se de suporte organizacional dentro do serviço social, para a categoria, é bem escasso. Na revisão bibliográfica é evidente a temática acerca das demandas, direitos e deveres dos usuários do sistema social, e desdobramento é empreendido para pesquisas acerca da proteção do usuário, e não da perspectiva de sua própria categoria, vida laboral e carreira.

As referências mais pontuais acerca do suporte organizacional para os próprios AS, está na via do perfil encontrado na vida laboral da profissão, e nas dificuldades de cumprir-se as leis específicas da categoria, como a pesquisa de Vasconcelos *et al.* (2017) sobre a situação das/os egressas/os do curso de Serviço Social da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte no mercado de trabalho, e Toledano & Ruiz-Olivares (2022) que pesquisou sobre o risco da Síndrome de Burnout nos AS da Espanha, e como prevenir a doença através de um suporte organizacional guarnecido a eles. Portanto existe uma lacuna teórica referente aos suportes organizacionais necessários dentro das atividades laborais exercidas em ambientes públicos, que tonifique a categoria e redesenhe os tipos de suportes organizacionais necessários para o aporte da “dinâmica entre prazer e sofrimento no trabalho”, como refere-se Estivaleta *et al.* (2016).

No entanto, a sociedade está em constante movimento, crescimento e transformação, o que requer um aprimoramento gestacional de recursos humanos, e suportes para enfrentar as demandas e situações adversas que de tempos em tempos podem acontecer. Neste intuito, que a justificativa de analisar e pesquisar sobre o suporte organizacional na Administração Pública para o Serviço Social é premente e palpitante, visto a exposição tanto midiática quanto literária

de que uma experiência de risco (catástrofe, desastre, pandemia) como o COVID-19, em que um alinhamento administrativo, organizativo, político e social deve “suportar” os trabalhadores e equipes de linha de frente.

Espera-se também que esta pesquisa provoque inspiração, exemplos, reconhecimento (das classes de suportes organizacionais) e que outros municípios que desejarem utilizar os instrumentos utilizados neste trabalho prestado, possam investigar suas conjunturas organizacionais.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro apresenta-se a introdução, que compreende o problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos, e a justificativa do estudo. Subsequentemente, o segundo capítulo é destinado ao referencial teórico, onde compor-se-á de uma volta ao mundo, averiguando outras pesquisas, outras modalidades de suporte organizacionais, através da revisão bibliográfica .

No terceiro capítulo é apresentado o método de pesquisa utilizado para o delineamento da pesquisa, operacionalização das dimensões, seleção da população da amostra, os instrumentos de pesquisa, as técnicas a serem utilizadas, o nível da pesquisa , o formulário utilizado para a abordagem quantitativa, como ocorreu a coleta de dados, como foi realizada a análise desses dados e os aspectos éticos do estudo.

O quarto capítulo compreende os resultados e discussões, apresentando o perfil dos respondentes, os setores de trabalho dos respondentes; o grau de satisfação e concordância sobre a percepção de suporte organizacional recebido das instituições públicas onde trabalham, a influência dos setores e das atividades laborais.

No capítulo cinco traz as conclusões relativas ao trabalho, indicando seus principais resultados, as limitações da pesquisa, bem como as indicações de estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo dispõe de registros documentados cientificamente sobre a temática da pesquisa proposta, referenciando obras, artigos e pesquisas que acuram percepções complementares de suporte organizacional percebido pelos funcionários públicos do serviço social. Para a coleta de dados utilizou-se, primeiramente, os maiores bancos de dados de documentos científicos, as bases *Scopus*, *web of Science* e *Scielo* onde constam revistas

científicas, livros, congressos e artigos, publicados digitalmente, sobre a temática desta pesquisa. Também para ofertar um panorama abrangente, foram utilizados livros físicos sobre a área das ciências sociais e humanas.

As áreas humanas e sociais são partes fundamentais e estruturais de instituições públicas, e portanto da Administração Pública. Uma faceta desta área humana e social é a profissão de Assistente Social, cuja especificidade e tecnicidade compõem o corpo de servidores em municípios de todo o país, e do mundo.

Dentro desta perspectiva é que a proposição deste trabalho, vem ao encontro de uma amplitude de modelos e exemplos de suportes organizacionais, em diversos setores do serviço social, e de pesquisas realizadas em países mais desenvolvidos, com a finalidade de explorar os resultados que obtiveram.

O Serviço Social é uma área profissional que pode inserir-se em vários setores da administração pública, como o desenvolvimento social, saúde, educação e habitação. E um dos serviços prestados pelos AS nas instituições públicas e privadas é priorizar a defesa de direitos dos cidadãos.

Para a conceituação e visibilidade laboral do Serviço Social, estudou-se as facetas possíveis de suportes organizacionais dividindo o referencial teórico em Serviço Social e Suporte Organizacional.

2.1 SERVIÇO SOCIAL

Um dos serviços técnicos prestados nas instituições públicas é o Serviço Social, que na definição de Barrili; Araújo e Bulla (1998) é uma profissão articuladora, mediadora, que objetiva ações propositivas para enfrentamentos de questões sociais, e que intervém em grupos vulneráveis e de risco. O funcionário público do serviço social preocupa-se em fornecer ajuda e medidas que visem a mudança de condições sociais causadoras de sofrimentos e conflitos.

Os ambientes de campo laboral, consistem em serviços que ofereçam proteção á indivíduos indigentes, pessoas vítimas de desastres naturais, de guerra, de epidemias, de grupos de risco, doentes, dependentes químicos, grupos isolados (exemplo: as tribos indígenas), famílias de extrema miséria, em tratamento de apenados, entre vários outros ambientes que se apresentam conforme a demanda de assistência, cita Friedlander (1975). O Serviço Social é uma profissão que insere-se onde requer demandas que necessite de assistência, portanto é uma profissão em ascensão no que compete a abrangência de áreas e setores que ainda podem ser empregues a fim de assegurar a dignidade humana. Obviamente, os “mensageiros” desta

estrutura e segurança (apoio) é os profissionais do Serviço Social, como podemos captar na ilustração 1, abaixo, onde o azul é a administração pública, amarelo o serviço social e vermelho a população:

Ilustração 1- Serviço Social como mediador



Fonte site de Tomaz Solberg

A constatação foi demonstrada na província de Quebec, no Canadá, onde foi verificado que no atendimento primário do sistema de saúde, a intervenção do Serviço Social na triagem é eficaz e oportuna no primeiro contato junto às pessoas com dependência química, pois os AS na triagem do sistema de saúde, melhoram o funcionamento psicossocial e a qualidade de vida dos dependentes químicos, e conseqüentemente produz uma redução significativa na morbidade de longo prazo relacionada à dependência de substâncias quando tratadas, como: HIV / AIDS, hepatite tipo C, tuberculose e cirrose hepática, Gill *et al.* (2014).

Este suporte que o Serviço Social faz à saúde, não só ajuda o usuário, mas também o sistema para não sobrecarregar. Quebec implantou a partir desta pesquisa, políticas públicas de “Planos de Ação”, para os profissionais AS, os quais estão sempre no frente, para abordar, prevenir e intervir precocemente nos transtornos por uso de substâncias, alegou Gill *et al.* (2014).

Como protótipo para contrabalancear o congestionamento causado por vezes na administração pública, um estudo, realizado por Dupuis & Farinas (2009) no centro de Montreal (Canadá) retrata a organização do setor público quanto aos serviços sociais prestados aos “sem-teto”, com um sistema "orgânico" amplamente organizado, que se ajusta entre os servidores públicos e a comunidade do setor, em vez de ser um sistema burocrático. Neste estudo em Montreal, a coordenação dos serviços é essencialmente empreendida através da interatividade dos funcionários em suas atividades, sendo apoiados pela gestão, ajustando-se e complementando-se para integralidade dos trabalhos, obtendo maior probabilidade de abordar as complexidades inerentes aos conhecimentos e valores que são característicos dos serviços humanos.

Neste aspecto, vale realçar que segundo Maia & Oliveira (2007), o grau de autonomia do indivíduo em relação à tarefa a ser realizada desperta o senso de responsabilidade pelos resultados pósteros. Os AS em seu labor necessita e tem como assente sua autonomia profissional, entretanto nas instituições onde trabalha nem sempre é obtido em sua integralidade.

No entanto, o serviço social tem prerrogativas legais, é de atividade técnica, e constituído com ética própria. Em vista da suscetível autonomia em ambientes institucionais, estes profissionais têm o desafio constante de ousar, arrojarse, inovar e construir estratégias profissionais para que de fato possam ter efetividade respaldada, factual, resume Raichelis (2010).

Um estudo na Eslováquia, na cidade de Zilina, fomenta o repensar do funcionamento urbano, como as infraestruturas, meio ambiente e energia. Foi observado que havia uma solicitude progressiva de uma gestão pública com soluções verdes, como coleta inteligente de resíduos, telhados verdes e fontes renováveis de energia, mas para isso os municípios precisam se adequar a um novo paradigma de urbanização e exigir abordagens específicas e táticas com o Serviço Social para o sucesso de uma “cidade inteligente”, resultou a pesquisa de Čorejová *et al.* (2021). As possibilidades de inovação, construção e reconhecimento de suportes organizacionais dentro das instituições públicas é medular, e como profissão das ciências sociais aplicadas; utiliza-se essencialmente de um conjunto de instrumentos que permitem a aproximação com a população e usuários dos serviços prestados.

Neste sentido, Tejadas & Junqueira (2021) contempla que o Assistente Social é especificamente um profissional que realiza entrevistas, visitas domiciliares, atendimento às famílias, estudos de caso e avaliações de condições de vida, necessitando portanto de suportes organizacionais das Instituições Públicas empregadoras. E o modelo teórico abordado neste estudo compreende que os resultados pessoais e do trabalho são decorrentes dos vários estados psicológicos críticos que o funcionário percorre em seu dia a dia durante o labor, refere-se Pedroso *et al.* (2014).

Uma questão relevante é sobre a realidade da maioria dos municípios brasileiros de pequeno porte, que dispõem de frágeis estruturas institucionais, de gestão, rotinas técnicas, administrativas, e recursos humanos reduzido e pouco qualificado, e assim, as situações dos trabalhadores na assistência social torna-se caóticas e adversas. A assistência social demanda uma intensa força de trabalho humana (emocional, espiritual, mental e física) e portanto é legítimo que as instituições públicas estruturam condições adequadas de trabalho e de gestão

institucional, que esmeram-se em dar suporte organizacional suficiente e adequado aos trabalhadores do serviço social.

Depois de uma tragédia que aconteceu no Cazaquistão, onde mais de cem crianças e alguns de seus pais foram infectados com HIV pelos hospitais na região de Chimkent, a administração pública local precisou organizar serviços sociais para essas famílias, e providenciou treinamentos, supervisões, e realizaram seminários para os AS por um ano e meio, como medidas de suporte organizacional para os assistentes sociais, conforme o relato do Tartakovsky (2011).

Mais recentemente a tragédia da pandemia do COVID-19 que mundialmente movimentou freneticamente várias profissões de frente, transformou o trabalho no serviço público em um ambiente estressor e de sofrimento psicológico. Mencionou Brockner *et al.* (2004) que a insegurança laboral, afeta o desempenho individual como também o organizacional, e o serviço social já em circunstâncias normais é desafiador, e nesta pandemia, pesquisadores como Seng *et al.* (2021) avaliaram o sofrimento psicológico dos AS em Singapura (país da Ásia) e se o suporte organizacional resgatou a resiliência ou mitigou o sofrimento causado pelo labor na pandemia. Os resultados foram que; embora os AS públicos conseguissem ser resilientes, estavam angustiados, com depressão, ansiedade e estresse. Os investigadores também evidenciaram que as administrações públicas devem estar cientes que o suporte organizacional ampara e assessora os servidores jovens com menos experiências nestas situações de risco, além de amparo à estas equipes de linha de frente.

São casos como este que demonstram a importância desta profissão em situações de risco, tornando significativo e premente estudar os suportes organizacionais para o serviço social nos órgãos públicos, pois esta profissão, conecta o Estado e a Sociedade. Estes servidores públicos são linha de frente e percebem o choque de valores, de políticas, de proteção, e que precisam adotar estratégias para o enfrentamento, lembra Davidovitz & Cohen (2021) e ainda realçou que a confiança é a “cola”; a cola entre os servidores e os órgãos públicos.

2.2 SUPORTE ORGANIZACIONAL

Os órgãos públicos prestam serviços e atividades especializadas, planejadas e sistematizadas dentro das organizações, por tanto, a administração destes órgãos é responsável pela estruturação e manejo dos serviços prestados, “sendo imprescindível para a existência, sobrevivência e sucesso de uma instituição”, de Chiavenato (1993).

Neste sentido a administração pública tem um escopo importante de decisão sobre todos os aspectos da sociedade civil, estando em um estado contínuo de mudança de paradigma, lembra Ingram & Nitsenko (2021). Nesta lógica, a administração pública deve compreender as atividades laborais dos servidores e a relação com as metas organizacionais, abordando as responsabilidades entre os funcionários e a própria instituição, dispondo de um contingente de suportes organizacionais para otimizar os serviços públicos e proporcionando “apoio” aos funcionários. Pois os colaboradores públicos querem perceber o suporte organizacional relativo ao reconhecimento dado pela organização, conforme a teoria de Eisenberger *et al.* (1986), assim como realizam ou procuram realizar as metas da instituição que trabalha.

Segundo Yang & Hsieh (2007), confirmam a importância do contexto burocrático político vinculado ao apoio, e conclui que para institucionalizar uma medição de desempenho e fazer funcionar as gestões públicas, elas devem garantir um suporte gerencial comprometido com seus funcionários públicos, intermediando e fornecendo uma formação técnica contínua, com o apoio político externo. É profícuo a administração pública empreender políticas eficazes em suportes organizacionais proporcionando condições para o exercício do agente, e para o ambiente e a atmosfera de trabalho, salienta Vigan & Giauque (2018). Então é congruente que uma política de suporte organizacional através de medições contínuas de desempenho, capacidade técnica, compromisso da liderança, e treinamento técnico; indique que há uma evolução política e de governança democrática íntegra na Administração Pública, arremata Yang & Hsieh (2007).

Uma pesquisa feita recentemente em Gabão (país que se situa na costa atlântica da África Central), examinou o papel do suporte organizacional nas percepções dos funcionários públicos em uma grande instituição pública de Gabão. O resultado foi que a comunicação e a tecnologia da informática na administração pública, proporcionam um suporte organizacional para os funcionários, promovendo apoio e gerando a percepção de bem estar psicológico, como também moderava as demandas profissionais, decorrentes desta era digital, descobriu o pesquisador Medzo-M'engone (2021).

O suporte organizacional contribui para a resiliência dos agentes públicos e capacita estruturalmente para as demandas, que a administração pública apresenta no dia a dia, pois devido às tensões e contrassensos típicos do setor público, o “apoio” organizacional provê o essencial e o básico para as diligências, expõem Franken; Plimmer & Malinen (2020) nas considerações acerca da pesquisa realizada na Nova Zelândia em um grande órgão público.

Neves & Eisenberger (2014) sugerem também, que a comunicação aberta entre a gestão e os funcionários, aumenta o desempenho, principalmente porque sinaliza que a organização se

preocupa com o bem-estar e valor, e usa as contribuições de seus funcionários. O suporte organizacional também pode ser efetivado e percebido através do incentivo ao crescimento profissional, da capacitação técnica, como por exemplo o progresso educacional dos servidores.

Um estudo realizado por Weiss-Gal & Gal (2020) em uma amostra de AS comunitários empregados pelo governo local em Israel no período de 2015 e 2017, identificou que os funcionários estão mais dispostos a comprometer-se e envolver-se em políticas quando possuem um nível de graduação superior. A amostra dos israelenses com nível de graduação superior manifestou ter um maior envolvimento psicológico na política, nas demandas da profissão, envolvimento com redes e assim desfrutar de melhores suportes organizacionais.

O progresso educacional e de capacitação dos servidores, não só torna o servidor proeminente como apto para ser competente em suas funções, considerando a amplitude que a instrução provoca no servidor, que reverbera no atendimento ao público e conseqüentemente ao setor e instituição. Assim como em qualquer profissão, ou instituição, os trabalhadores quando percebem que não são valorizados, ou exauridos de sobrecarga em seu labor; pedem demissão, prestam outros concursos ou mudam de setor. Maertz *et al.* (2007) sugere a possibilidade de um modelo compensatório de “apoio” onde um acervo de suportes organizacionais é necessário e procurado pelos funcionários, e assim, com um modelo compensatório de “apoio”, evitaria a organização (pública ou privada) de arcar com as rotatividades dos funcionários e demissões.

Eisenberger (2014), indica que os funcionários reconhecem quando seus supervisores destoam nas relações com eles, quando os valores e objetivos do supervisor se sobrepõem aos da organização, e esta conduta impacta os funcionários. Pois o funcionário vê o seu supervisor como um agente organizacional, portanto, ele é o responsável pela organização, na promoção das metas e objetivos; dirigindo, monitorando, treinando o funcionário para ter maior desempenho, e alocando recursos organizacionais necessários para a realização do trabalho de forma mais eficaz, explica Eisenberger *et al.* (1986).

De modo geral, os servidores são pessoas dotadas de aspirações, valores, características próprias de personalidade, dotadas de habilidades e conhecimentos necessários para seu respectivo trabalho no setor público, todavia, a burocracia por vezes, ao invés de dar um suporte organizacional, faz o efeito rebote, sendo moroso e tardando os serviços essenciais, como por exemplo prejudicando a tutela do assistente social em questões sociais de premência.

Vinogradova (2016) argumenta neste sentido, quando cita que a Rússia em seu processo de reforma social, precisaria de uma nova política social, mais direcionada, eficaz e eficiente

para substituir as burocracias tradicionais das instituições estatais, para evitar a inaptidão com o capital social e o abalo da confiança dos cidadãos russos.

Quando a administração pública, não adequa suporte organizacional com os recursos públicos e tomadas de decisão, o resultado é de interferência na efetividade das políticas públicas, pois além de dificultar e por vezes até impossibilitar a assistência social, também acarreta insatisfação da população e engessamento dos serviços prestados. A referência de inadequação dos recursos públicos e das tomadas de decisão foi vivenciado pelos AS da Austrália, que resultou na insatisfação dentro da política de atendimento aos idosos, quanto a qualidade dos serviços sociais e eficácia no trabalho, resultando em um montante de ações judiciais, relata Farr-Wharton *et al.* (2021)

Mas também a globalização e a tecnologia tem interferido e direcionado às instituições a seguirem a velocidade da produtividade contemporânea, em vista disto, os ideais pujantes da sociedade vem inspirando mudanças principalmente das administrações públicas. O mundo contemporâneo, vem desafiando não somente a burocracia das Instituições, mas também acerca do conceito urbanístico, da gestão pública, e sobretudo o fazer laboral das profissões, como neste contexto o Serviço Social. A temática sobre suporte organizacional da administração pública para o serviço social, invoca o contemporâneo, contempla estudos e experimentos de suportes organizacionais nas intervenções dos AS.

O suporte organizacional, instrumentaliza e baliza o comportamento do indivíduo para com seus pares, nas interações cotidianas do convívio social e, da mesma forma, no contexto laboral, na relação de reciprocidade entre ele e a organização, atesta Bizzi (2013).

2.2.1 Estado da Arte dos estudos sobre Suporte Organizacional

Na Base de Dados *Scielo*, uma busca avançada em todos os índices de artigos sobre SO restringiram-se a apenas 9 publicações, sendo 7 artigos na área de enfermagem, 1 artigo relacionado à política, e 1 artigo na área empresarial.

Na base de dados *Spell*, os artigos brasileiros que publicaram sobre SO na área administrativa, possuem 22 publicações, sendo elas: 2 artigo na área do agronegócio, 13 artigo na área administrativa de empresas públicas e privadas, 1 artigo sobre SO com peritos criminais em uma organização pública brasileira, 1 artigo sobre o suporte organizacional na adaptação do cônjuge expatriado, 1 artigo com os professores de uma rede municipal de ensino público, 1 artigo na área conceitual e psicológica do SO, e apenas 2 artigo na área de administração de setor público e 1 artigo na área administrativa de uma prefeitura.

Todavia, nenhum artigo no Brasil foi publicado sobre o Suporte Organizacional na área do Serviço Social, muito menos pesquisas sobre esta temática com a categoria de AS. Isso explicita a necessidade de pesquisas nesta área, para que a categoria fortaleça-se e haja crescimento documental e científico sobre o tópico, assim como a categoria de enfermeiros do Brasil, cujos 7 artigos revelam uma preocupação com os tipos de SO discutidos e pesquisados na área da enfermagem. Portanto o suporte organizacional é pesquisado como podemos averiguar nas bases de dados, em maior grau no tocante à empresas privadas e públicas. A seguir, na tabela 1, é demonstrado os artigos e autores que delinearão sobre o SO apenas no setor público, o local determinado para o tema desta pesquisa:

Tabela 1 – Publicações Brasileiras (de até 20 anos) sobre Suporte Organizacional no Setor Público.

ARTIGO	AUTOR(A)	ANO	REVISTA
FELICIDADE NO TRABALHO: RELAÇÕES COM SUPORTE ORGANIZACIONAL E SUPORTE SOCIAL	PASCHOAL, Tatiane; TORRES, Claudio V.; & PORTO, Juliana Barreiros.	2010	REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA -RAC
O TRABALHO DE QUEM ENSINA: SUPORTE SOCIAL, SUPORTE ORGANIZACIONAL E COMPROMETIMENTO	CAMPOS, Simone Alves Pacheco de.; & ESTIVALETE, Vania de Fátima Barros.	2013	REVISTA ELETRÔNICA ALCANCE
CIDADANIA ORGANIZACIONAL, SUPORTE E BEM-ESTAR NO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS	PAULI, Jandir; CERUTTI, Priscila Sardi; & ANDRÊIS, Sinara Armiliato	2018	REVISTA ELETRÔNICA DE ESTRATÉGIA & NEGÓCIOS
SUPORTE ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO: A PERCEPÇÃO DE GESTORES DE UMA SECRETARIA ESTADUAL	SILVA, Carolinne Rodrigues de Souza & MENDONÇA, José Ricardo Costa de.	2019	TEORIA E PRÁTICA EM ADMINISTRAÇÃO

Fonte: Dados da base *Spell* e *Scielo* (2022)

Como podemos observar, em 20 anos de publicações, apenas estes 4 artigos referem-se ao SO no setor público, mais precisamente. Paschoal; Torres & Porto (2010) realizaram uma pesquisa com 403 funcionários de uma organização pública do Distrito Federal, cujos resultados indicaram que o suporte organizacional e o suporte social têm impacto direto no bem-estar destes servidores.

Campos & Estivaleta (2013) empreenderam uma pesquisa com 336 professores, objetivando verificar as conexões entre o suporte social, o suporte organizacional e o comprometimento organizacional no trabalho dentro da rede municipal de ensino. Os resultados foram de que o suporte emocional, informacional e o suporte organizacional tem bastante importância para o trabalho, mais que a valorização de suporte instrumental.

Pauli; Cerutti & Andréis (2018) efetuaram uma pesquisa em organizações públicas para saber a relação entre comportamentos de cidadania organizacional, suporte organizacional e percepção de bem-estar no trabalho, em 195 funcionários de prefeituras. A resultância foi de que o SO é um mediador das relações e detém forte influência nos comportamentos dos servidores.

Silva & Mendonça (2019) propôs uma análise de como os gestores públicos percebem o suporte organizacional oferecido pela Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco. A pesquisa demonstrou que existe uma percepção negativa dos gestores quanto ao SO oferecido neste setor público, inclusive identificou que os fatores políticos contribuem de forma negativa na percepção e impressões dos servidores públicos quanto ao suporte organizacional.

Nesta perspectiva, considera-se a acentuada relevância da temática proposta neste trabalho, visto as poucas publicações e nenhuma no tocante ao serviço social.

2.3 MODELO DE PESQUISA

O modelo de Hackman & Oldham (1975) tem cinco dimensões, que avaliam as características do trabalho executado pelo funcionário e o compromisso organizacional da instituição. O instrumento *Job Diagnostic Survey* (JDS) elaborado pelos autores, aborda as seguintes dimensões: variedades de habilidades, a identidade da tarefa, a significância da tarefa, a autonomia e o feedback, pois, estas dimensões são diagnosticam características indispensáveis à adequação do trabalhador em suas atividades, e imprescindíveis para a eficiência frente às complexidades no trabalho.

O JDS é um instrumento desenvolvido com base num estudo da Universidade de Yale, e ajuda a redefinir e enriquecer as características do trabalho, sendo constituída de 15 questões, sendo dividido em duas seções, a primeira com 5 questões e a segunda contendo 10 questões, com 7 alternativas para cada questão, descreve Almeida; Faísca & Jesus (2009).

Já a versão brasileira da JDS adaptada por Pedroso *et al.* (2014) foi traduzido para Diagnóstico de Trabalho (DT) e adaptado para a cultura brasileira, viabilizando o prognóstico das múltiplas características do trabalho efetuado dentro de uma instituição, averiguando as

reações dos funcionários em suas atividades laborais e da premência de seu desenvolvimento e crescimento.

Tanto o JDS, quanto o DT, são instrumentos e métodos que muitas instituições se valem ou adaptam para atender às suas necessidades de diagnósticos. Para a proposta deste trabalho em específico, foi adaptado o DT para a temática, dimensionando para as Instituições Públicas e para a área do serviço social. Pedroso *et al.* (2014) ilustra as dimensões das atividades e serviços, e é verificado: a significância, a variabilidade, a identificação, a percepção dos funcionários quanto aos resultados de seu labor, a perspectiva de sua responsabilidade, e o retorno e informação do resultado de seu trabalho.

Em sequência também é avaliado as repercussões quanto aos resultados pessoais e do trabalho, elucubrando suas motivações, satisfação pessoal, satisfação com a sua produtividade, e quanto a rotatividade e o absenteísmo no trabalho. Com estas medições, associadamente, vai demonstrar a necessidade de crescimento, tanto pessoal quanto da instituição.

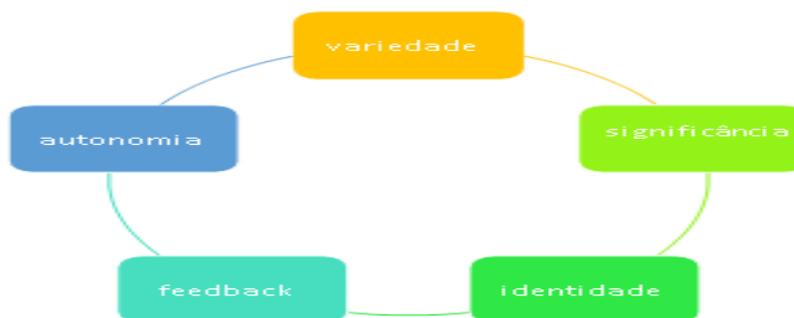
A humanização no trabalho é um processo evolutivo, como empenhar-se em configurar novas maneiras de organização, participação dos trabalhadores, promover o sentimento de autorrealização, como também a sensibilização de que todos os colaboradores acabam sendo a alma da Instituição.

A administração pública e o serviço social também necessitam ser humanizado e socializado, alcançando a compreensão de que a dinâmica do trabalho exerce reverberação tanto no servidor, na sociedade, em sua família e na instituição. Acatar a qualidade e satisfação com a segurança do trabalhador é de extrema relevância social, pois sua vida, saúde e cuidados, é um direito do trabalhador e não pode ser negociável, mas sim respeitada.

O modelo teórico e o instrumento DT para a análise da proposta deste estudo; configura pertinente e significativo para diagnosticar o quanto o serviço social dentro das prefeituras, está recebendo o suporte organizacional adequado, e quais são eles. Já dizia Drucker (1992) que o desenvolvimento requer investimento e colaboração abundosos, com dedicações afetivas, constantes, tanto das intuições, quanto da comunidade e dos colaboradores.

A ilustração 2 a seguir, demonstra o modelo teórico de Pedroso *et al.* (2014), o qual foi escolhido para a análise do tópico deste trabalho, portanto seguirá os mesmos elementos:

Ilustração 2- Dimensões do modelo teórico



Fonte: ilustração feita pela autora com a referência de Pedroso *et al.* (2014)

O serviço social, apesar de ser um ofício de natureza interventiva socialmente, faz uso de tecnicidade e instrumentos metodológicos, além de trabalhar em rede e ter uma dinâmica multidisciplinar. Portanto o modelo de Pedroso *et al.* (2014) utilizado nesta pesquisa, tem a propriedade essencial como molde de survey para a pesquisa realizada nesta temática, pois as cinco dimensões variedades de habilidades, a identidade da tarefa, a significância da tarefa, a autonomia e o feedback fazem parte totalmente do labor de um assistente social.

Os AS necessitam utilizar várias habilidades e conhecimentos para saber elaborar as demandas diversas de questões sociais, se identificar com a profissão para detectar qual procedimento utilizar com o usuário do momento, saber o significado que seu trabalho exerce sobre a comunidade, nele, na instituição, no usuário e em sua família. A autonomia é uma prerrogativa da categoria que exerce o serviço social, todavia ainda precisa ser reconhecido pelas instituições onde trabalham, colegas e para si próprio, e portanto o feedback é um recurso elucidativo sobre as demandas e as técnicas utilizadas, onde a rede, colegas de trabalho, e superiores podem aclarar a eficácia das atividades laborais exercidas.

Destarte, apesar do produto não ser sempre material, mas essencialmente interventivo e mediador, as cinco dimensões mensuram exatamente o que precisa ser diagnosticado para um redesenho do serviço social.

3 MÉTODO

O conhecimento científico delinea a realidade requisitando desenvolvimento de idéias organizadas logicamente, agregando descobertas parciais em totalidades cada vez mais amplas para explicar os fenômenos, buscando validar a fidedignidade das informações, orienta Gil (1994). Isto posto, apresenta-se os métodos utilizados no presente estudo, em seu conjunto de

atividades sistemáticas e racionais, possibilitando maior segurança e controle no alcance do objetivo, percorrendo o melhor caminho, instrui Lakatos & Marconi (2001).

No que diz respeito a finalidade desta pesquisa no tocante a contribuição do estudo para a ciência, ela pode ser classificada como de natureza empírica e aplicada. Pesquisa empírica por que dedica-se ao tratamento dos fatos na realidade (a realidade do serviço social); a produção e análise dos dados, procedendo sempre pela via da verificação experienciada e pautada nos fatos, atesta Demo (2000, p. 21).

É pesquisa aplicada porque diagnostica o trabalho dos AS nas administrações públicas relacionadas ao suporte organizacional, tendo o intuito de aplicar os resultados da pesquisa no futuro, conforme o pensamento de Palmer (2004). Do ponto de vista da abordagem usada neste estudo, pode-se categorizar em pesquisa quantitativa. O método de pesquisa quantitativa avalia os dados estatísticos, interpretando as informações dos dados obtidos e validando a investigação, orienta Knechtel, (2014, p. 106). Esta pesquisa tem por objetivo ser exploratória-descritiva.

O trabalho é exploratório por perscrutar as possíveis formas de suportes organizacionais para os AS, e descritivo por haver referências de protótipos a serem seguidos e acoplados nas administrações públicas e pela demonstração das análises das respostas destes profissionais. A pesquisa exploratória, segundo Gil (1999), é o tipo de pesquisa que faculta proximidade com a temática tornando-a evidente. Já a pesquisa descritiva no entendimento de Gil (2008), objetiva mapear e relatar aprofundadamente a presença de determinados fenômenos, e Gil (2019) também enfatiza a contribuição da identificação dos fatores destes fenômenos.

O estudo trata-se também, de ser uma revisão bibliográfica, pois é descrito o estado-da-arte, em outras palavras, o conhecimento atual sobre o problema, explica Barral (2007). O estudo foca em investigações de prismas distintos de diversos autores, com diferentes óticas sobre o tópico. Estes métodos foram escolhidos pela necessidade de obter informações mais precisas e seguras, fornecidas pelos meios: teórico, empírico e estatístico. Por tratar-se de uma investigação científica na área de ciências sociais e humanas, a base lógica da investigação é o método indutivo, constatando outras experiências descritas por pesquisadores, casos concretos e validados, como também na apreensão da experiência e observação dos fatos no labor de serviço social. O método indutivo parte do particular e coloca a generalização como produto da coleta destes dados, mas constatados pela observação de casos concretos confirmadores dessa realidade, refere-se Gil (2008). Qualquer investigação em ciências sociais e humanas procede diversas vezes por via da observação, da investigação de fenômenos, fatos, indivíduos, classes,

instituições, ressaltando as diferenças e as paridades entre eles, e considerando representativo de muitos outros ou até mesmo de todos os casos semelhantes, especifica Gil (2008).

3.1 OBJETO DE ESTUDO

Para o levantamento dos dados estatísticos foi selecionado os assistentes sociais das Prefeituras Municipais do RS. A população entrevistada são servidores públicos municipais, vinculados ao cargo de Assistente Social. Gil (2008) denota que pesquisas organizacionais constituem-se numa importante ferramenta de gestão estratégica, pois ao investigar, observa-se e identifica-se as potências mas também as vulnerabilidades administrativas. A motivação para realizar tal estudo nas Prefeituras Municipais do RS, é por considerar o nível de responsabilidade destas instituições, pois são o aporte assistencial referenciado em políticas públicas e de trabalhos em rede, que visam proporcionar garantias de direitos e a cidadania às populações de seus municípios. Mas a pesquisa também é motivada pelo desígnio desta própria autora e estudiosa deste tópico por ser uma Assistente Social, e trabalhar em uma instituição pública municipal.

Os 497 municípios foram participados da pesquisa, e em cada município do RS foi questionado as seguintes secretarias: Saúde, Desenvolvimento Social, Educação, e Habitação. Por ser a pesquisa exploratória e ser muitos municípios e AS, a amostra de 106 respondentes contribuem para uma estimativa sobre a temática deste trabalho, dentro do Rio Grande do Sul.

Pretende-se que as investigações a que esta pesquisa se propôs, sirvam para dotar e prover subsídios emergentes para este tripé: população, serviço social e administração pública. Reexaminando o suporte organizacional propiciado na vida funcional do colaborador e as condições laborais do Assistente Social, nas instituições.

POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população desta pesquisa é a categoria de assistentes sociais do Rio Grande do Sul, cujo número é de 10.232 (dez mil duzentos e trinta e dois) profissionais ativos dentro dos órgãos públicos e privados, registrados até 31 de dezembro de 2021, segundo o Conselho Regional de Serviço Social da 10ª Região (2022), em seu Relatório Integrado de Gestão. Já a amostra deste trabalho, obtida dos 497 municípios do RS, é constituída de 106 AS, que são de grande significância ao balizar a pesquisa, pois determinará a validade dos dados alcançados. Mattar (1996) aponta que a coleta de dados relativa a alguns indivíduos de uma população a ser

analisada, faculta informações relevantes sobre toda a população, portanto foi escolhido como amostra representantes da categoria de Assistente Social, que se prontificasse a responder o questionário DT enviado por *e-mail* para cada município do Rio Grande do Sul.

O procedimento de amostragem é por meio não probabilística e por julgamento, pois na amostra por julgamento, a escolha dos indivíduos tem características específicas e definidas (trabalham no serviço social) e para Mattar (1996) a amostragem não probabilística é aquela em que a seleção dos indivíduos da população, parte do julgamento do pesquisador para seu objeto de estudo. A amostra por julgamento, corrobora com a aplicabilidade da pesquisa mais exploratória, e até mesmo como o resultado de uma pré-pesquisa para outras futuras, que buscarão dados mais aprofundados. A utilização de ambientes virtuais como meio ou locus de coleta de dados de pesquisa tem intensificado com as restrições a interações sociais impostas pela pandemia desde 2020, baliza o Comitê de Ética em Pesquisa da Fiocruz (2020). Desta forma, a todos os municípios fora dada a mesma chance de integrar e de voluntariamente contribuir para a pesquisa. A seguir na tabela 2 abaixo, é demonstrado os 497 Municípios do RS que foram convidados para participarem da pesquisa, e a forma como foram participados:

Tabela 2- Distribuição da Pesquisa.

Municípios	Solicitação
Todos as 497 cidades do Rio Grande do Sul	<p><i>E-mails</i> para as secretarias de Desenvolvimento Social, Habitação, Saúde e Educação (de todos os 497 municípios)</p> <p>Compartilhamento da pesquisa em grupos fechados de Serviço Social no <i>Facebook</i> e <i>WhatsApp</i></p> <p>Alguns municípios que não apareciam em suas páginas <i>online</i> os <i>e-mails</i> das secretarias, foi feito contato telefônico para solicitar.</p>

Fonte: da autora (2022)

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Neste primeiro momento, o referencial teórico contempla o questionamento do tópico desta pesquisa. A pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, explica Marconi & Lakatos (1999). Em segundo lugar como técnica de investigação, é adaptado um questionário estruturado para atender este estudo, com escala já ratificada: *Job Diagnostic Survey* (JDS), na versão Diagnóstico do Trabalho (DT). Segundo Marconi & Lakatos (1999) tanto os métodos quanto as técnicas devem adequar-se ao

estudo, às hipóteses levantadas, o que se almeja constatar, e categoria que se vai entrar em contato para obter as informações.

Quanto à estruturação do questionário, é estruturado com questões de escala tipo likert. A Escala Likert é uma escala psicométrica utilizada em pesquisas de opinião, criada por Likert (1932). Os dados são coletados estatisticamente e descrevem a população em questão, Hair (2005). O mais habitual em pesquisas é usar a escala Likert de 5 pontos, por ser suficiente, a mais eficiente e confiável, todavia, também usam a escala “tipo Likert” até 10 opções, mas o ideal é usar nº ímpar para ter elemento neutro entre o positivo e o negativo, conforme Dalmoro & Vieira (2013).

Rogriguez (2005) concluiu que a escala tipo Likert de 3 pontos é menos utilizada por ser considerada menos confiável por limitar respostas, mas também é considerada a escala mais fácil e veloz, pois a escala com três opções de respostas é suficiente, destacando que a diminuição do número de opções de escolha encolhe o teste, proporcionalmente aumenta a eficiência do teste para grandes quantidades de respondentes, diminuindo o tempo da coleta da informação .

O questionário foi formado pela escala DT, é composta primeiramente com perguntas acerca do perfil do respondente, como: estado civil , identidade de gênero, área de atuação, tempo de serviço, grau de escolaridade, residência (se mora perto ou longe do local de trabalho), e renda. As questões sobre o perfil do respondente possuem o propósito de conhecer os entrevistados e fazer análises descritivas, além de identificar a existência dos constructos investigados na pesquisa.

Cabe especificar que devido ao momento da pesquisa estar o país enfrentando a pandemia do COVID-19, a distribuição dos instrumentos de pesquisa aos respondentes da amostra, em seus setores, foi realizada de modo eletrônico, por *e-mail*, alguns telefonemas para confirmar o envio do *e-mail*, em grupos fechados de AS no *WhatsApp* e *Facebook* para complementar a visualização da pesquisa no RS.

As outras seções irão assimilar as percepções dos funcionários sobre as seguintes dimensões: variedade da tarefa, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e *feedback* intrínseco, em todas as 7 seções.

O questionário de pesquisa *Survey*, foi formado da seguinte forma, conforme a tabela 3:

Tabela 3- Identificação da construção do questionário

SEÇÃO	Nº DE QUESTÕES	OBJETIVOS
SEÇÃO 1	7 questões	Identificar o perfil dos respondentes
SEÇÃO 2	7 questões de escala tipo Likert 3 pontos	Descrever o trabalho objetivamente
SEÇÃO 3	7 questões de escala tipo Likert 7 pontos	Características que podem ser usadas para descrever um trabalho.
SEÇÃO 4	7 questões de escala tipo Likert 7 pontos	Como o funcionário se sente com relação ao seu trabalho.
SEÇÃO 5	7 questões de escala tipo Likert 7 pontos	Indicar o quão satisfeito o funcionário está com cada aspecto do seu trabalho
SEÇÃO 6	7 questões de escala tipo Likert 7 pontos	Descrição de como o funcionário se sente com relação ao trabalho que realizam.
SEÇÃO 7	7 questões de escala tipo Likert 3 pontos	Saber o quanto o funcionário gostaria que cada uma dessas características estivesse presente no seu trabalho.
SEÇÃO 8	7 questões de escala tipo Likert 5 pontos	Diagnosticar qual é o tipo de trabalho que é mais importante para o funcionário.
	Total 56	

Fonte: dados retirados pela autora da escala DT (2022)

O objetivo da pesquisa *Survey* é a obtenção de informações quantitativas sobre um determinado grupo de pessoas, ela é a mais indicada para reproduzir as opiniões, costumes ou características de um determinado público-alvo expressadas em um questionário, recomenda Freitas *et al.* (2000). A pesquisa propõe a utilização da ferramenta de medição, o *Job Diagnostic Survey* (JDS), a escala da Pesquisa de Diagnóstico de Trabalho, modelo teórico de Hackman & Oldham (1975), utilizado para avaliar as diversas características do trabalho, das reações dos trabalhadores às suas atividades laborais e da necessidade de seu crescimento e de seu desenvolvimento dentro da instituição em que trabalha.

Todavia, é utilizado neste trabalho o modelo na versão brasileira, o Diagnóstico do Trabalho(DT), proposto por Pedrosa *et al.* (2014) que é a versão adaptada para os estudos no Brasil da escala *Job Diagnostic Survey* (JDS) , este modelo foi adaptado para a pesquisa dimensionando o Serviço Social e a Administração Pública. Por conseguinte, as evidências teóricas e empíricas destes autores, viabilizam o sucesso e alcance de objetivos e metas organizacionais, na aplicação deste instrumento. Hackman & Oldham (1975) desenvolveram uma ferramenta de medição, o *Job Diagnostic Survey* (JDS) útil para diagnosticar as relações com o trabalho. Segundo os autores, a escala da Pesquisa de diagnóstico de trabalho é um instrumento padronizado para uso em avaliações comportamentais, para empreender como e

porquê o enriquecimento do trabalho funciona, seus êxitos e o que deu errado quando isso não é reconhecido e compreendido. A escala JDS é utilizada neste estudo, pois visa a dimensão estrutural e a segurança, além da afetiva. Os resultados dos trabalhos de Hackman & Oldham (1975), apontam que “os trabalhos que são percebidos como mais complexos, ou talvez enriquecidos, apresentam níveis mais elevados de comprometimento” .

As variáveis ao tocante às mudanças, refletem no trabalho do funcionário (tanto público ou do privado) consistindo em aspectos subjetivos intensos, em vista disso, Hackman & Oldham (1975) trazem à luz dimensões essenciais do trabalho, que “determinam os estados psicológicos críticos: variedade da tarefa, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e feedback intrínseco”.

A versão brasileira do instrumento Diagnóstico do Trabalho de Hackman & Oldham foi adaptada à cultura brasileira, através de Pedroso *et al.* (2014), que ressaltou que a escala JDS foi amplamente difundida e utilizada em países de língua inglesa. A necessidade de aprimoramento individual, capacitações e instrumentação, são aspectos elementares quando se adentra em dimensões essenciais do trabalho, pois quando a instituição requerer maior qualidade dos serviços prestados e resultados mais eficientes e precisos, ela deve ter a capacidade de diagnosticar a relação governamental com os colaboradores (funcionários).

3.4 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados utilizou-se primeiramente de uma pesquisa em todos as páginas dos municípios do Rio Grande do Sul, e aferindo os *e-mails* das secretarias de desenvolvimento social, saúde, educação e habitação, alguns municípios não continham *e-mails*, então foi visualizado um contato telefônico das ouvidorias e questionado o e-mail para o convite. Para este procedimento foi utilizado 2 meses e meio de pesquisa, visto que algumas páginas eram mais difíceis de visualização das secretarias, dos *e-mails*, ou dos telefones. Para cada secretaria de desenvolvimento social, era enviado também aos setores dos CRAS (Centro de Referência em Assistência Social) e também dos CREAS (Centro de Referência Especializada em Assistência Social), cujos setores constavam no portal do Município.

O link enviado no *e-mail* junto com as informações e o convite para participarem, era acessado pelo assistente social e imediatamente após suas respostas serem concluídas, a resposta aparecia no site do *SURVIO* (site utilizado para o questionário) e era avisado no *e-mail* por onde foi enviado o convite. As respostas não demonstravam de qual município ou secretaria veio, apenas os retornos.

Da mesma forma ocorria nos grupos fechados de Serviço Social no *Facebook* e *WhatsApp*, enviado o link da pesquisa e explicado o que seria e as informações necessárias. Tanto por e-mails como pelas redes sociais citadas, ficou aclarado a livre vontade de fazer parte da pesquisa e do anonimato do servidor e do município. Após conseguir uma amostra de 106 AS, no período de 81 dias (de 12 de maio até 31 de julho de 2022), as respostas foram inseridas no SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) que é uma ferramenta de pesquisa quantitativa, utilizada como um banco de dados que podemos ver estatisticamente e fazer análises quantitativas das respostas.

Estas ferramentas, possibilitam visualizar pesquisas anteriores e experimentos científicos já embasados, e garantem que pesquisas importantes de todo o mundo possam ser revisadas e analisadas. Como a pesquisa foi realizada em uma época atípica (pandêmica), ela foi obtida através de meios digitais, como a distribuição do questionário por *e-mails*, nas redes sociais do *Facebook* e *Whatsapp*, contendo a explicação do teor, e dos destinatários específicos (assistentes sociais servidores públicos). Os e-mails para envios foram conseguidos através de pesquisas nos sites de cada Prefeitura Municipal do RS, e enviados para as secretarias de Desenvolvimento Social, Educação, Saúde e Habitação, aos cuidados dos AS daquela secretaria destinada. No *Facebook* e *Whatsapp*, a pesquisa foi enviada para os grupos fechados de assistentes sociais do RS.

O questionário foi produzido no site *Survio*, e o link de acesso às questões do Diagnóstico do Trabalho foi enviado nos meios digitais citados acima. Devido ser a própria autora do trabalho uma assistente social servidora de um município, a afluência entre os AS é bem acessível e pertinente ao sistema da categoria, a qual transita em redes de apoio na assistência. O acesso ao questionário ficou entre 12 de maio a 31 de julho do ano de 2022, e foram obtidas 106 respostas.

O questionário foi previamente explicado nos meios digitais, principalmente sobre os objetivos da pesquisa, como acessá-la, e foi submetido à disponibilidade de tempo para os respondentes preencherem. Além disso, também foram informados que a participação seria voluntária, e que a identidade seria preservada, assim como o nome do município e instituição.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Visando atingir ao principal objetivo deste estudo, ou seja, identificar a percepção dos profissionais de serviço social, quanto à suas avaliações de suporte organizacional disponibilizados pela administração pública; foi realizado o método de análise estatística

descritiva das frequências avaliativas dos funcionários públicos AS, através do *software Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Este *software* estatístico viabiliza a utilização de dados para gerar relatórios, elaboração de gráficos, calcular estatísticas descritivas, e estatísticas complexas, para a utilização de profissionais e estudantes das ciências humanas e exatas, explica Battisti (2015).

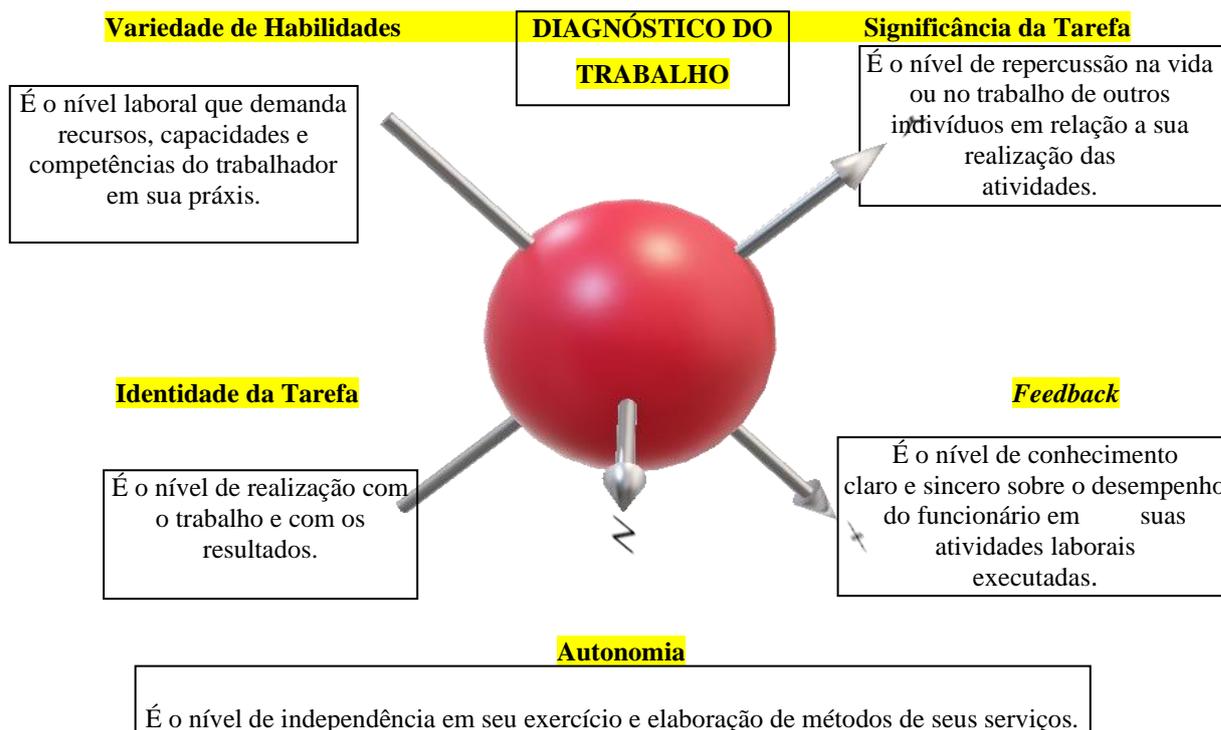
3.6 ASPECTOS ÉTICOS DO ESTUDO

Para a realização do presente estudo, em notificação por e-mail foi assegurado a todos os indivíduos participantes do estudo os esclarecimentos acerca da pesquisa, também fora garantida aos mesmos, a qualquer momento, a possibilidade de retirar o seu consentimento de participação no estudo, sem penalização alguma. A participação dos pesquisados foi facultativa, bem como, sua desistência no decorrer do estudo e, além disso, fora garantida a confidencialidade dos dados. A pesquisa não apresenta nenhum risco para a saúde dos participantes, podendo causar apenas algum cansaço e desconforto pelo tempo gasto ao responder o questionário. Os integrantes desta pesquisa podem colher os frutos no futuro, podendo fornecer esta pesquisa subsídios para a construção, aperfeiçoamento e um redesenho no tocante a suportes organizacionais que a administração pública pode oferecer aos servidores. Pois “a ciência é um legado para as gerações seguintes sob a assimilação de resultados de experiências passadas que servirá de auxílio para o desenvolvimento de aspectos novos, sendo que desta forma se constitui o conhecimento científico”, instrui Cervo & Bervian (2002).

3.7 DESENHO DA PESQUISA

As principais características das atividades exercidas no trabalho, é abordado no desenho desta pesquisa, explicando o que se quer compreender e analisar no processo desta temática sobre o suporte organizacional na percepção das tarefas realizadas na administração pública e o nível percebido dos funcionários do serviço social. As 56 questões do questionário DT estarão sob a circunspeção dos seguintes objetivos, demonstrado na ilustração 3 a seguir, e o método é o mesmo modelo teórico de Pedroso *et al.* (2014), com perguntas sobre a percepção do entrevistado, referente às características essenciais:

Ilustração 3 – As dimensões do Diagnóstico do Trabalho e os objetivos



Fonte: elaborada pela autora mediante a teoria do Planejamento do Trabalho de Pedroso *et al.* (2014)

O estudo avaliará os níveis de entendimento e apreciação do servidor público quanto às cinco dimensões do DT, ilustradas acima. A tabela 4 abaixo dimensiona a evolução do procedimento adotado para que as respostas das dimensões sejam efetuadas, e analisadas, constatadas nas seguintes Seções:

Tabela 4- Evolução do procedimento adotado para as respostas das dimensões

AS 5 DIMENSÕES	OBJETIVOS	PERGUNTAS EVOLUÍDAS NAS SEQUENTES SEÇÕES
Variedade da tarefa	Verificar o grau em que o trabalho exige diferentes atividades na execução das tarefas, onde são utilizadas várias habilidades e talentos do trabalhador.	Seção 2, Seção 3, Seção 5, Seção 7, Seção 8
Identidade da tarefa	Verificar o grau de envolvimento e responsabilidade em seu trabalho.	Seção 3, Seção 4, Seção 5, Seção 6, Seção 8
Significância da tarefa	Verificar o grau do impacto que o trabalho tem no trabalhador e na vida de outras pessoas dentro da organização, e na sociedade como um todo.	Seção 2, Seção 4, Seção 5, Seção 6, Seção 7, Seção 8
Autonomia	Verificar o grau de independência do trabalhador em suas atividades, com liberdade de planejamento e de novos procedimentos.	Seção 2, Seção 3, Seção 7, Seção 8
Feedback intrínseco	Verificar o grau em que o trabalhador recebe informações diretas e claras de seu setor e chefia, e sobre a eficácia de seu desempenho no trabalho.	Seção 2, Seção 6, Seção 8

Fonte: objetivos apresentado por Janse, B. (2018).

As cinco dimensões distribuídas entre as perguntas do questionário DT, apresentarão as variantes que caracterizam o trabalho em sua essência, ou seja, pode-se realizar um diagnóstico a partir do grau das respostas apuradas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção é elaborada a análise dos resultados obtidos através da estatística descritiva das frequências retornadas pelo questionário DT, e do objetivo tencionado. Ao discutir o tópico proposto, é considerado a visão dos respondentes com a contrapartida das referências pautadas em pesquisas sobre o assunto, porém a análise também procede através da experiência da autora desta pesquisa, a qual pertence a categoria dos AS. É sempre relevante avaliar as convicções arraigadas, que no transcurso das décadas foram inquestionáveis, mas sabe-se que erguer novos discursos para estas convicções pode trazer incomodidade. Para resumir o investigador portanto é uma pessoa que incomoda, pois desperta consciências e desafia o dogmatismos reinante, assevera Gehlen & Chaves (2017)

Cada organização pública tem seus objetivos, o seu domínio público, os seus líderes e os seus funcionários, os seus problemas internos e externos, sua situação financeira, tecnologia, recursos básicos e impregnadas de complexidades, lembra Chiavenato (1993). E neste processo administrativo o papel do funcionário de Serviço Social é intermediar a necessidade do cidadão com a responsabilidade e critérios da administração onde está inserido, e isso inclui a política, o tipo de governança, a cultura da organização e do Município, e os recursos disponibilizados para a secretaria de Assistência, habitação, educação e saúde (os locais onde os AS estão inseridos).

A significância social do trabalho influencia a autoestima do trabalhador, a qual pode impactar quando a Instituição em que trabalha não é socialmente consciente da proporção do quanto ela pode ser uma fonte de depreciação do trabalho e carreira de seu funcionário, explica Walton (1973). E por razoabilidade, podemos dizer que os suportes organizacionais das Instituições são vitais para a interação eficaz dentro dos ambientes, pois o funcionário pode estimar o apoio material e emocional para poder retribuir com um melhor desempenho nas intervenções não programadas, reforça Covacs (2006).

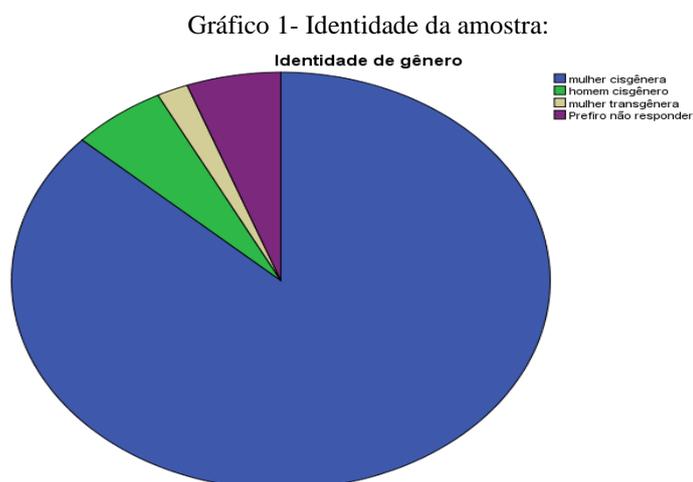
No presente capítulo são analisados os dados coletados, e a descrição das percepções dos servidores públicos acerca do suporte organizacional recebido do seu local de trabalho, como diagnosticam a sua carreira, ambiente, colegas, e líderes. O Modelo das Características

do Trabalho que também é intitulado Teoria do Planejamento do Trabalho por Hackman & Oldham (1976), avalia portanto as cinco dimensões essenciais manifestadas em qualquer trabalho, e pressuposto, versa o serviço social dentro das instituições públicas da mesma forma. Na apresentação dos resultados, ingressamos pela análise do perfil dos AS participantes da pesquisa Diagnóstico do Trabalho (DT), dentro do estado do Rio Grande do Sul.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

As organizações são pessoas, e sem elas não sucederia as instituições, portanto os dirigentes administrativos precisam primeiro compreender as pessoas que integram como colaboradores destas organizações, pois são os recursos mais valiosos de uma instituição, norteando, destinando, revigorando e fortalecendo as organizações onde trabalham, ressalta Saravanakumar (2019).

Na pesquisa sobre a situação civil dos servidores AS entrevistados dentro da sociedade do RS, foi verificado que 64,2% possuem um cônjuge ou companheiro, e 35,8% estão desacompanhados. Destes 106 servidores respondentes, foi identificado que: 92 são mulheres, 6 são homens, 2 são mulheres trans, e 6 preferiram não responder. Foi constatado que não havia homem trans nesta amostra. Conforme destaca o gráfico 1 de pizza a seguir:



Fonte tirada do SPSS sobre a pesquisa da autora

O diagnóstico verificado desta amostra de AS do Rio Grande do Sul, apura o prevaletimento do feminino nas prefeituras, com 86,8% das mulheres cisgênero e 1,9% das mulheres trans. Este estudo não difere dos resultados da pesquisa realizada por Vasconcelos *et al.* (2017) sobre a situação das/os egressas/os do curso de Serviço Social da Universidade do

Estado do Rio Grande do Norte no mercado de trabalho. O autor verificou que predominantemente são do sexo feminino, expressando 96,3% dos entrevistados, e este fato espelha o traço histórico do Serviço Social desde a sua gênese. Também na Espanha, Toledano & Ruiz-Olivares (2022) realizaram um estudo que envolveu 442 profissionais AS, sendo 91,1% mulheres e 8,9% homens, em sua apuração destes entrevistados.

O Serviço Social era visto como assistência de compaixão, doação, por moralidade religiosa, como uma preocupação com o sofrimento alheio, um acolhimento cristão, realizado por senhoras da alta sociedade, e religiosas. Ainda é uma profissão majoritariamente dedicada ao acolhimento da população de baixa renda e dos que estão abaixo da linha da pobreza, todavia, com foco nas políticas públicas, programas e projetos, compromissada com a preservação e conquistas de direitos, respeitando a dignidade humana. Mas apesar de atualmente qualquer profissão independer de identidade de gênero, existem categorias que ainda tem predominância de gênero, e o Serviço Social é uma delas. Ross (2022) diz que a ideia do amor como uma ética e prática não está incluída no código de ética da Federação Internacional de Assistentes Sociais, nem nos códigos de ética dos países ocidentais, mas existe uma única exceção, o código de ética do serviço social sueco, mencionando o amor como elemento principal da dignidade humana pela vida. Mesmo sendo os AS uma categoria majoritariamente do sexo feminino, prova-se a força extraordinária de servir o social e os mais vulneráveis, por todos os municípios e países.

Quanto à área de atuação: 48,1% está na Secretaria de Desenvolvimento Social, 19,8% estão na Secretaria de Saúde, 17% estão em outras secretarias ou realizam mais de uma área de atuação (o que é comum em municípios pequenos, onde tem apenas 1 AS ou poucos em relação ao número de habitantes que utilizam a assistência), 12,3% estão na Secretaria de Habitação e 2,8% na Secretaria de Educação. Uma pesquisa realizada em Minas Gerais e Rio de Janeiro, entre março de 2008 e julho de 2009, com o total de 989 AS formados entre os anos de 2003 e 2007, aponta que 52% dos respondentes estão atuando na área de desenvolvimento social, contribui Delgado & Aquino (2014).

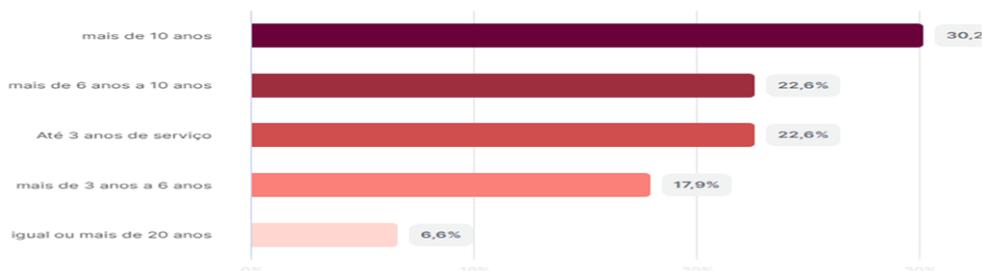
Nestas áreas citadas acima, a atuação do AS corresponde a execução de programas e políticas públicas dirigidas para aquele setor, e portanto a área educacional tem baixo índice de AS, retratando a recente regulação de incorporar um assistente social nas escolas públicas, conforme dispõe Brasil (2019), fortificando a categoria com a validação da Lei nº 13.935, a qual entrou em vigor no final de 2019. Por tanto é condizente com menos de 3 anos de promulgação até este momento, e isso explica sobre a disponibilidade de vagas e de concursos, pois, ainda deve estar em percurso, adentrando a regulação nos municípios. A pressão de trabalho, por haver poucos AS, muitas vezes aumenta os níveis de ansiedade, sentem-se

desprotegidos e mesmo assim tendo de atender os grupos mais vulneráveis da sociedade, sendo às vezes agredidos verbalmente e até fisicamente por seus usuários, cita Lazáro Fernández (2004). No tocante a residir próximo ao local de trabalho: 64,2 % estão proximamente, 17% residem longe de seu local de trabalho e, além disso, 18,9% residem em outro município, mas viajam para trabalhar como Assistente Social. Basicamente a categoria entra nas prefeituras por concurso público, por contratos, por disponibilidade de vagas, por tanto, arriscar-se a trabalhar em um outro município que não é seu local de residência é algo esperado de quem é “concurseiro” para ser um dia servidor público e ter sua estabilidade econômica.

No âmbito financeiro, destes servidores 18,9% ganha mais de R\$ 2.000 até R\$ 3.000 , 50% ganha entre R\$ 3.001 e R\$ 5.000 (o equivalente a mais de dois salários mínimos e meio, conforme o valor tabelado pela Medida Provisória Nº 1.091, de 30 de dezembro de 2021, de R\$ 1.212, Brasil (2021). Em sequência 23,6% ganham mais de R\$ 5.000 até R\$ 8.000, e apenas 4,7% ganham mais de R\$ 8.000, este último grupo condizente com mais de 6 salários mínimos e meio. Todavia a pesquisa também constatou que 2,8% destes entrevistados ganham menos de R\$ 2.000, o que demonstra a ausência de equidade de salários nos municípios, corroborado pela inexistência do Piso Salarial da categoria. De acordo com Welma (2022) a instituição do Piso é uma demanda histórica da categoria, e segue em pendências no Congresso Nacional atualmente.

Vasconcelos *et al.* (2017) identificou que a média salarial dos AS equivale a R\$ 2.149,60 sendo que 25,9% recebem salários (líquidos) entre R\$1.275,00 a R\$ 1.500,00, enquanto o maior valor informado foi R\$ 5.211,00. O autor também identificou que os salários mais baixos estão na esfera pública municipal, enquanto os salários mais elevados estão nas instituições federais. Ele ressalta também que a precarização dos vínculos empregatícios por conta dos baixos salários cria uma instabilidade de permanência nos locais, ocasionando um aumento de rotatividade nas instituições públicas. Também foi pesquisado sobre o tempo de serviço destes AS, e foi observado o seguinte, como consta no gráfico 2 de barras:

Gráfico 2- do tempo de serviço dos participantes AS:



Fonte da autora 2022

Visivelmente 36,8 % dos respondentes já atuam em prefeituras a mais de uma década, 22,6% deles ainda estão no estágio probatório, pois ainda não consolidaram os 3 anos da etapa após o exercício do cargo. O estágio probatório está instituído na Lei nº 8.112, a qual dispõe sobre o regime jurídico dos servidores, Brasil (1990), e afere se o servidor público frui em seu desempenho nas suas atividades, verifica o comportamento; se possui aptidão, eficiência, capacidade, responsabilidade, respeito e competência para o cargo. Rotta *et al.* (2019), reforça que principalmente no início da carreira de um trabalhador, o apoio e o reconhecimento do desempenho deste profissional são imprescindíveis para o fortalecimento do engajamento em seu labor. E 40,5 % já saíram do estágio probatório e trabalham não mais que 10 anos de atividades dentro das prefeituras.

Indubitavelmente os trabalhadores passam grande parte de suas vidas em ambiente laboral, e Saravanakumar (2019) descreve que é um direito esperar mais que salários e benefícios, pois também é um direito anelar satisfação e aprendizagem de novas habilidades, e isso refere-se a uma substancial compreensão das instituições. Mercure & Rivard (2016) complementam que cada profissional aprimora sua própria maneira de planejar suas ações e decodificar os eventos tornando-o único em sua forma de buscar a eficácia nas intervenções.

E finalmente foi verificado o grau de escolaridade, um dado que verifica o gabarito destes servidores, um índice elucidativo da categoria. O conhecimento produzido é imprescindível para formular, implementar, avaliar e gestar as políticas sociais, bem como responder assertivamente as questões sociais e os conflitos entre os interesses dos membros da sociedade, esclarece Guerra (2011). Na tabela 5 abaixo é verificável a instrução dos AS pesquisados no Rio Grande do Sul:

Tabela 5- Grau de Escolaridade dos respondentes:

Grau de Escolaridade	Respostas	%
Formação em Serviço Social	28	26,4
Especialização	73	68,9
Mestrado	4	3,8
Doutorado	1	0,9
Pós Doutorado	0	0
Total	106	100,0

Fonte retirada da análises do SPSS pela autora (2022)

Conducente ao grau de escolaridade dos AS, verifica-se que a Especialização tem um papel muito importante para a categoria, visto que o Serviço Social é inserido em várias áreas de intervenção, tornando-se essencial a pós graduação para obtenção de especificidades na

atuação profissional. Mendes, Santos & Werlang (2017) legitimam que é por via de pós-graduação que a área do Serviço Social encontra reconhecimento, coroando o processo de consolidação de seu projeto ético-político. Mercure & Rivard (2016) asseveram que formar profissionais capacitados, críticos e autônomos é um desafio, pois é importante superar as questões e contextos que são cada vez mais complexas na prática dos AS, é preciso conscientizá-los e sensibilizá-los sobre as incoerências sentidas entre os valores da profissão e a realidade de seus ambientes laborais.

No entanto, como qualificação profissional de Mestrado e Doutorado, apenas 4,7% dos respondentes obtiveram os títulos, e em relação á Pós Doutorado não houve nenhum participante com este grau de formação. A produção do conhecimento com os programas de pós-graduação *stricto sensu* na área do Serviço Social, tem competência neste contexto globalizado, expõe Mendes, Santos & Werlang (2017), essencialmente tendo em consideração a expansão econômica dos países, a viabilidade de acesso científico, tecnológico, e as conexões que podem resultar entre as economias, e o aprimoramento do Serviço Social nos países. Os mesmos autores também argumentam que a veiculação e a socialização da produção científica no campo do Serviço Social, evidencia os sujeitos sociais individuais e coletivos das pesquisas realizadas, exigindo da área a legitimação das garantias sociais através do conhecimento, fortalecendo a emancipação humana e estruturando o destino da humanidade.

De fato, a qualificação educacional dos AS é primordial tendo em vista as demandas contemporâneas apresentadas, exigindo uma expertise técnica e rápida para situações emergenciais, como aconteceu com a pandemia do COVID-19, com o desemprego em massa devido às crises econômicas que assolaram os países de todos os continentes, as tempestades climáticas que soterram populações vulneráveis em épocas de chuvas torrenciais, enfim, toda contingência que necessite de assistência social, requerendo da categoria habilitação para a execução das adversidades que se apresentam.

Embora alguns progressos significativos de produção científica no Brasil e da abrangência do serviço social em outras áreas; existe uma diferença expressiva de padrão nas pesquisas científicas das ciências exatas e das ciências humanas, pois a comunidade científica considera as produções das ciências exatas mais importantes que as demais áreas estudadas, o que baliza um empenho maior das ciências humanas em conquistar mais espaços de produção científica com elevada pertinência técnica, aprofundada, para que efetive-se a autonomia intelectual acadêmica em nosso país, argumenta Gehlen & Chaves (2017). Observou-se que os entrevistados que possuem o Título de Mestre, estão a mais de 3 anos como servidores e têm salários de R\$ 3.000 a R\$ 8.000, conforme o tempo de serviço. Já o servidor entrevistado que

possui doutorado, trabalha no órgão público há mais de uma década e sua renda é de mais de R\$ 8.000. A pesquisa realizada nas prefeituras destes municípios constatou que não tem uma isonomia salarial entre os municípios, pois entre os servidores que estão até 3 anos servindo, a diferença salarial vai de R\$ 2.000 até R\$ 8.000. Também foi observado que tem AS que trabalham a mais de 10 anos em seu município e que ganha menos de R\$ 2.000.

Também foi possível acarear que todos os respondentes AS com mais de 20 anos de carreira ganham mais de R\$ 5.000. No tocante a área de atuação, houve heterogeneidade de salário no mesmo campo de atividade e de tempo de serviço entre os municípios. Freixo(2010) relatou que existem desigualdades consideráveis dos funcionários de menor escolaridade, maior antiguidade e dos que não têm funções operacionais. O autor também verificou que os funcionários insatisfeitos indicam que “Perspectiva de carreira”, a “Remuneração”, as “Oportunidades de aprendizagem” e a “Organização do sector” desencadeiam a desmotivação com o trabalho, enquanto que o “Trabalho que realizam”, o “Relacionamento com os colegas” e “Competência do superior imediato”, desencadeia a satisfação com o ambiente de trabalho.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO DIAGNÓSTICO DO TRABALHO

O diagnóstico desta pesquisa é muito importante para tipificar o exercício dos AS, e os resultados trazem a identificação dos principais aspectos inerentes ao labor diário que é realizado dentro das prefeituras municipais. Saravanakumar (2019) refere-se à organização como elemento-chave e influenciador no comportamento dos colaboradores, quando proporciona estrutura, tecnologia e ambiente, mas também cada indivíduo pertencente pode influenciar na organização. Schein (1988), diz que quando o funcionário sentir-se afetado no trabalho, a organização precisa realizar um diagnóstico sobre: as aptidões necessárias para executar aquele trabalho, em que proporção o trabalhador as tem, sua percepção e motivação pelo crescimento profissional, sua satisfação com os fatores, condições, e salário de seu trabalho no momento, para que assim, possa reestruturar a organização.

O trabalho do Assistente social precisa ser significativo para ele, precisa entusiasamá-lo para que seu labor possa influenciar profundamente o robustecimento da luta por garantias e direitos seus e dos usuários. Neves (2001) explica que o estado psicológico sobre o significado da tarefa é originado pela identidade que o trabalhador tem com a tarefa e o seu significado quando exerce as variedades de aptidões necessárias para a realização da tarefa, mas que também, o nível de autonomia na função permite ao funcionário avaliar qual é a sua responsabilidade no seu labor, o que pode decorrer após um *feedback* que é dado pelos seus

resultados nas intervenções. Hackman e Oldham (1976) entendem que são as características do trabalho que determinam a satisfação do trabalhador em suas atividades laborais. Para uma análise mais profunda também será apresentado a média e o desvio padrão de cada variável. O desvio padrão avalia as distâncias dos indivíduos em relação à média do grupo, podendo-se saber se esta amostra de AS é mais homogênea ou heterogênea, averiguando a medida de variabilidade dos dados individuais em torno da média amostral, explica Paes (2008). Já a média de uma amostra representa o ponto de equilíbrio em um conjunto de dados, sendo uma medida de posição ou tendência central, expõe Pinto & Silva (2020). A seguir, é descrito as variáveis pertinentes a dimensão variedade do trabalho, na tabela 6 abaixo e as respostas da amostra de AS:

Tabela 6- Descrição do Trabalho

VARIÁVEIS DE DESCRIÇÃO DO TRABALHO	RESPOSTA % PREDOMINANTE		Média	Desvio Padrão
O quanto seu trabalho requer que você trabalhe em contato com outras pessoas (usuários ou outros servidores públicos no setor em que você trabalha?)	104 disseram: Bastante: o relacionamento com outras pessoas é absolutamente essencial e parte crucial do desenvolvimento do trabalho.	98,1%	2,98	,137
Qual é o nível de autonomia existente em seu trabalho? Isto é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas?	72 disseram: Autonomia moderada, muitos aspectos são padronizados e não estão sob meu controle, mas eu posso tomar algumas decisões.	67,9%	2,28	,493
Você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Ou atividades e serviços realizados em equipe?	61 disseram : Meu trabalho é uma parcela moderada do trabalho global: minha contribuição pode ser vista no resultado final.	57,5%	2,31	,575
Qual o nível de variedade presente em seu trabalho? Isto é, até que ponto o trabalho exige que realize tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas?	60 disseram : Muita variedade: o trabalho requer que eu faça muitas atividades, com habilidades e talentos distintos.	56,6 %	2,49	,636
De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?	86 disseram que é altamente significativo: Os resultados do meu trabalho podem influenciar outras pessoas de diversas maneiras.	81,1 %	2,79	,452
O quanto seus superiores fornecem informações ou <i>feedback</i> a respeito do seu desempenho no trabalho?	79 disseram : Muito pouco, ou que é moderadamente. Quase nunca me informam a respeito do meu desempenho (37). Ocasionalmente recebo algumas informações sobre meu desempenho.(42)	74,5 %	1,91	,775
Você recebe informações ou <i>feedback</i> sobre o seu desempenho no trabalho pelos seus colegas de serviço social?	57 disseram: Moderadamente: Algumas vezes recebo <i>feedback</i> , outras vezes não.	53,8 %	1,93	,680

Fonte retirada da pesquisa da autora (2022)

Como podemos observar o trabalho do servidor assistente social é de muito relacionamento com outras pessoas e muita variedade de atividades, requerendo habilidades e diversas capacidades, assim como uma certa resiliência para responder positivamente às demandas mais difíceis. Maglajlic & Ioakimidis (2022) exemplifica que os conflitos políticos, itinerância de refugiados e os desastres naturais, ocorrem fora dos limites dos recursos e da estrutura para a assistência, forçando os AS a reagir no caos destas crises grandes e extremas com apenas a criatividade, com recursos limitados, pensamento lateral e de apoio de parcerias, navegando nas incertezas. Covacs (2006) sugere a importância da orientação e apoio em situações extremas da organização para seus trabalhadores, assim como disponibilizar-se em caso de urgência. É uma atividade profissional que influencia outras pessoas de inúmeras maneiras, portanto uma profissão altamente significativa.

É importante reforçar que os funcionários suficientemente capacitados e valorizados efetuam seu trabalho com maior autonomia, confiança, e obtenção de resultados para a instituição, lembra Deprá; Santos & Marchi (2021). No entanto, a pesquisa revelou que a autonomia do trabalho é moderada, sendo relativamente autorizado algumas decisões quando não estiver aspectos padronizados da organização, não estando os AS totalmente no controle de suas deliberações laborais. Também entendem que o trabalho realizado dentro da prefeitura é apenas uma parcela moderada do todo, ou seja, a equipe de servidores no todo é que serve a comunidade, sendo o assistente social um segmento que contribui para aquele município, mas que a comunidade e seus colegas de trabalho podem visualizar o resultado de suas diligências.

Em solução aos problemas sociais complexos, Eadie & Lymbery (2007) afirmam que as organizações querem submeter os AS a procedimentos regulados previsíveis e rígidos a fim da produção imediata, eliminando a necessidade do julgamento profissional da categoria. Vasconcelos et al. (2017) em sua pesquisa com os AS, constatou que 59,3% não dispõe de uma sala de atendimento específica para o Serviço Social e que 63% utilizam uma sala de atendimento em conjunto com outros profissionais. Esta situação em espaços sócio-ocupacionais dos AS infringe as condicionalidades necessárias para um atendimento sigiloso e cuidadoso com o usuário, além de enfraquecer a dinâmica laboral deste servidor. Ravalier *et al.* (2021) também realizou um estudo para investigar as condições de trabalho dos AS no Reino Unido, e os resultados demonstraram más condições de trabalho, independentemente do cargo, acarretando no estresse destes trabalhadores. Foi diagnosticado também que os AS costumam receber feedbacks de seus superiores e de seus colegas de trabalho de forma tênue, sem constância, de modo brando, ou até escasso.

Wilkinson (1998) acredita que o nível de confiança do colaborador vem da partilha de informações e de sugestões de melhoria por parte da organização. Ele argumenta que a compreensão dos objetivos organizacionais aumenta o compromisso do colaborador em conquistar os objetivos desta Instituição. Freixo (2010) orienta que se a função do assistente social permite a autonomia e se há *feedback* sobre o desempenho de suas atividades técnicas, este servidor sentirá maior responsabilidade pelos seus resultados. A descrição do trabalho da categoria dos AS, é fundamental para a compreensão de sua dinâmica e complexidade, para que os órgãos públicos possam efetivar os suportes organizacionais necessários para as atividades laborais destes servidores. Abaixo vem a tabela 5 com a descrição das variáveis do trabalho e as respostas dos 106 questionados nesta pesquisa:

Tabela 5- Descrição do Trabalho

VARIÁVEIS DE DESCRIÇÃO DO TRABALHO	RESPOSTA	% PREDOMINANTE	Média	Desvio Padrão
Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto nível.	92 disseram que a afirmativa está muito correta, ou geralmente correta, ou ligeiramente correta.	86,8% da amostra	5,71	1,373
Meu trabalho requer a realização de muitas atividades em cooperação com outras pessoas.	101 disseram que a afirmativa está muito correta, ou geralmente correta, ou ligeiramente correta.	95,2% da amostra	6,21	1,012
Meu trabalho pode ser efetuado adequadamente por um servidor, não havendo necessidade de mais outro assistente social no meu setor.	83 disseram que a afirmativa está muito incorreta, ou geralmente incorreta, ou ligeiramente incorreta.	significa 78,3% da amostra	2,30	1,832
Meus superiores ou a prefeitura onde trabalho, fornecem suporte organizacional adequado para a efetividade dos serviços sociais prestados por mim.	55 disseram que a afirmativa está muito correta ou geralmente correta, ou ligeiramente correta. 4 ficaram indecisos, e 47 disseram que a afirmativa está muito incorreta, geralmente incorreta, ou ligeiramente incorreta.	51,9 % amostra 3,8 % e 44,4 % da amostra	4,02	2,009
A qualidade com que realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas, como os usuários, a comunidade, os meus colegas de trabalho, e a própria instituição.	98 disseram que a afirmativa está muito correta, ou geralmente correta, ou ligeiramente correta	Isso significa 92,5 %	6,29	1,121
O setor onde trabalho fornece pouco suporte organizacional, como segurança, apoio, materiais adequados, ambiente propício ou estruturas para minhas atividades laborais.	52 disseram que a afirmativa está muito correta ou geralmente correta, ou ligeiramente correta. 7 ficaram indecisos, e 47 disseram que a afirmativa está muito incorreta, geralmente incorreta, ou ligeiramente incorreta.	49,1 % 6,6 % 44,4 %	3,92	2,069
Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir, fazer colaborações sobre o meu trabalho e desenvolver projetos sociais.	75 disseram que a afirmativa está muito correta ou geralmente correta, ou ligeiramente correta.	Isso significa 70,7 %	4,68	1,705

Fonte: pesquisa da autora (2022)

A amostra também deliberou sobre a qualidade e a responsabilidade que a profissão exige, principalmente por incorporar a independência de realizar escolhas técnicas, fazer colaborações e desenvolver projetos sociais dentro de uma instituição pública. Sabem que suas escolhas técnicas irão afetar a comunidade, usuários, colegas de trabalho e a própria instituição. De acordo com Li; Long & Er-Yue (2018) os AS que recebem o suporte organizacional tem mais esmero com as aspirações da instituição e da equipe de seu trabalho.

Os entrevistados são cientes da complexidade do trabalho, com muitas atividades de alto nível de exigência e que necessita de cooperação com outras pessoas, sendo inclusive incabível ter apenas um assistente social em cada setor para todas as atividades e atendimentos à comunidade, com 78,3% da amostra, pois não terá a efetividade necessária. Lazáro Fernández (2004) diz que os AS têm sofrido com o fenômeno de *Burnout* e notificado por pesquisadores na literatura científica internacional, concordando que esta é uma profissão de alto risco, sendo imprescindível dar apoio social aos trabalhadores e providenciar resoluções para amenizar essa situação de padecimento e insatisfação no trabalho. A definição de *Burnout* é a resposta física de um indivíduo que está em exaustão decorrente de grandes demandas ou que necessitam de muitas respostas, explica Freudenberg (1974).

Na pesquisa de Vasconcelos *et al.* (2017) foi abordado a necessidade de reforço no quadro de AS dentro de uma instituição e 74% respondeu ser necessário por causa da diligência excessiva da demanda institucional, e da sobrecarga de trabalho, e apenas 18,5% consideraram desnecessário, e 7,5% não responderam. A pesquisa do autor, nos revela que a anuência das instituições pode responder a qualidade da saúde do trabalhador quando esta providencia o suporte necessário e adequado às suas equipes de assistência.

No entanto, quando questionados sobre o suporte organizacional que recebem das prefeituras, eles ficaram divididos; 49,1% da amostra declarou que seu setor não fornece suporte organizacional suficiente; como materiais adequados, estrutura, apoio, segurança, e ambiente propício. No entanto 51,9 % afirmaram que a instituição pública onde trabalha e que seus superiores fornecem suporte organizacional adequado para a efetividade dos serviços sociais prestados.

Essa disjunção pode ser explicada pela forma como a repartição pública subsiste; pois a atuação dos AS se distribui em 4 áreas, inclusive chefia, e cada secretaria tem seus recursos, uns mais, outros menos. E portanto a insatisfação com o setor de trabalho, pode depender do tipo de administração que estão empreendendo naquela secretaria. Na execução do seu trabalho,

os AS precisam ser resilientes quanto a insuficiência de recursos materiais e das condições tensas de seu labor, diz Toledano & Ruiz-Olivares (2022).

Já no tocante às prefeituras e seus superiores, a concepção de que existe suporte organizacional adequado, pode estar ligada ao aspecto de que os AS conseguem efetivar suas atividades, recebendo o necessário para concluí-las. Também pode ser plausível que as cidades maiores e com mais recursos, disponham de suporte organizacional satisfatório, o que as cidades menores e com menos recursos não gozam.

É importante que os espaços possibilitem a garantia do sigilo profissional e a qualidade do atendimento, diz Vasconcelos *et al.* (2017), no entanto ele verificou que é expressivo o sucateamento dos espaços socioinstitucionais no Brasil.

De acordo com a legislação que rege as condições éticas e técnicas do exercício profissional dos AS, existem deveres das Instituições no que concerne a categoria, e as exigências constatadas caracterizam os suportes necessários e adequados para a alocação deles, conforme consta na Resolução nº 493 (2006), em ser Art.2 abaixo:

Art. 2º - O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: a- iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional; b- recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; c- ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portas fechadas d- espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.(Resolução nº 493, art.2, 2006)

Pauli; Cerutti & Andréis (2018) também realizaram uma pesquisa sobre suporte organizacional com 195 funcionários de prefeituras de diferentes municípios do Rio Grande do Sul, verificando a influência do suporte organizacional no comportamento, bem estar e cidadania no trabalho, e testificou que o suporte organizacional é um mediador das relações com a cidadania e bem-estar, revigorando a articulação dos aspectos subjetivos com a organização institucional. Portanto a influência do suporte organizacional (como materiais adequados, estrutura, apoio, segurança, e ambiente propício) modera o relacionamento dos servidores com as prefeituras, canaliza as perspectivas subjetivas dos trabalhadores com os direitos e deveres deles com a instituição pública, e vice-versa. Mas no fim de contas, o maior beneficiado mesmo é a comunidade, que será melhor atendida pelos servidores do município que sabe intermediar com o suporte organizacional adequado. Veloso; Roque & Ferreira (2016)

confirmam que o modelo de gestão pública que oferece maior suporte organizacional aos funcionários, obtêm impactos positivos de compromisso, satisfação e conseqüentemente menor manifestação de servidores estressados. Na tabela 6 abaixo é possível verificar os sentimentos dos AS quanto ao seu trabalho:

Tabela 6- Qualidade do trabalho na concepção dos Assistentes Sociais

VARIÁVEIS DE DESCRIÇÃO DO SENTIMENTO COM O TRABALHO	RESPOSTA % PREDOMINANTE	Média	Desvio Padrão
É difícil para mim realizar o meu trabalho dentro da instituição, com os cuidados necessários, segurança e da forma correta, conforme o Código de ética do Assistente Social	49 disseram que discordam totalmente, discordam ou discordam parcialmente. 4 Não concordam nem discordam 53 disseram que concordam totalmente, concordam ou concordam parcialmente.	Isso significa 46,2% da amostra 3,8% da amostra 50% da amostra	3,64 1,863
De um modo geral estou muito satisfeito com o meu trabalho na Prefeitura Municipal de minha cidade.	69 disseram que concordam totalmente, concordam ou concordam parcialmente.	Isso significa 65,2% da amostra	4,58 1,767
A maioria das tarefas que desempenho no meu trabalho parecem causar poucos resultados, repercussão ou utilidade para a comunidade atendida no meu setor.	79 disseram que discordam totalmente, discordam ou discordam parcialmente.	Isso significa 74,5% da amostra	2,81 1,556
O trabalho que eu realizo é muito significativo para mim, e me sinto responsável pelas tarefas que executo no meu dia a dia.	96 disseram que concordam totalmente, concordam ou concordam parcialmente.	Isso significa 90,5 % da amostra	6,01 1,291
Frequentemente eu penso em pedir demissão do meu setor ou da prefeitura onde trabalho.	64 disseram que discordam totalmente, discordam ou discordam parcialmente.	Isso significa 60,4 % da amostra	3,16 2,048
De um modo geral eu estou satisfeito com o modo que eu e meus colegas executamos os serviços assistenciais na Instituição onde trabalhamos.	70 disseram que concordam totalmente, concordam ou concordam parcialmente.	Isso significa 65,9 % da amostra	4,63 1,635
Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pelas minhas atividades no trabalho, nem pelo meu desempenho.	58 disseram que discordam totalmente, discordam ou discordam parcialmente. 5 Não concordam nem discordam 43 disseram que concordam totalmente, concordam ou concordam parcialmente.	significa 54,7% da amostra 4,7% 40,6% da amostra	3,64 1,863

Fonte: resultados da pesquisa da autora (2022)

O modelo teórico utilizado nesta pesquisa orienta que a motivação e satisfação dos trabalhadores é potencialmente decorrente das atividades e tarefas realizadas por eles. Covacs (2006) explica que a existência de variedade no trabalho, de incentivo, criatividade, inovação e autonomia, faculta experiências envolventes e significativas para os funcionários.

Podemos constatar que o envolvimento dos AS com sua profissão é satisfatório dentro do Rio Grande do Sul, e sentem-se compromissados, responsáveis pelas atividades laborais executadas, conforme a amostra pesquisada, com 90,5% de concordância com a significância da profissão. Estão conscientes dos efeitos e impactos da laboração do assistente social como servidor de um município, encontrando-se satisfeitos com a capacidade de realização das atividades inerentes ao serviço social dentro das prefeituras. Por isso, 60,4 % dos respondentes não pensam em exonerar-se de seu cargo na prefeitura, haja visto que além de apresentarem um espírito de contentamento, eles também absorvem a complexidade, alcance e abrangência que esta profissão alcança em sua comunidade, sua cidade. Jauhari & Singh (2013) lembram que funcionários com alto suporte organizacional percebido, evitam a rotatividade devido ao aumento do comprometimento. Basso (2020) em sua análise, observa que os melhores resultados que a comunidade e as instituições podem receber, vem dos servidores mais motivados, energizados, que possuem maior bem-estar laboral e melhor desempenho.

A compreensão dos entrevistados também engloba a ética profissional, na realização das atividades conforme o Código de ética do Assistente Social, e o observado conforme demonstrou a tabela acima, é de que a amostra está em uma divisão tênue, onde 50% concorda que têm dificuldades em cumprir com as normas éticas dentro da instituição, com os cuidados necessários, segurança e da forma correta, e 46,2% da amostra discordam, o restante da amostra 3,8% não concordam nem discordam.

E quando falamos da ética profissional, também adentramos no aspecto humano emocional, dos valores importantes para realizar a profissão, dos sentimentos pessoais que geralmente são afetados pelas atribuições do cargo e o seu desempenho, e neste quesito 54,7% da amostra concorda que é difícil os sentimentos pessoais não serem afetados pelo trabalho, porque de fato é uma profissão que requer muita responsabilidade com a comunidade e a carga emocional é elevada. Os profissionais da assistência social têm sua saúde afetada nas dimensões física e mental, gerando cansaço mental/crônico, estresse, estafa, ansiedade, nervosismo, além de estar em risco de contrair doenças ao lidar com todos os tipos de indivíduos, pondera Vasconcelos *et al.* (2017). O assistente social precisa de um ambiente que valorize a inovação, a autonomia e a criatividade, pois estes elementos viabilizam superar as provações e adversidades no trabalho de forma mais positiva, principalmente por estarem sujeitos a tarefas

cada vez mais desafiadoras, lembra Covacs (2006). Sabemos que a redução dos recursos monetários para a assistência não é só acontecimento no Brasil, na Espanha Lazáro Fernández (2004) verificou que os contínuos cortes nos serviços sociais nos últimos anos diminuiu o número de AS e de recursos materiais disponíveis, sujeitando-os a pressão e riscos psicológicos.

Na tabela 7 abaixo, os entrevistados descrevem o seu nível de satisfação com cada variável disposta do seu trabalho:

Tabela 7- sobre a Realização com o Trabalho

VARIÁVEIS DESCRITIVA DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO	RESPOSTA	% PREDOMINANTE	Média	Desvio Padrão
O nível de proteção e segurança no trabalho.	42 disseram que estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos ou ligeiramente insatisfeitos	39,6%	4,11	1,737
	12 Nem satisfeitos nem insatisfeitos	11,3%		
	52 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	49%		
O pagamento, os benefícios (alimentação, transporte, plano de saúde), as funções gratificadas (FG), e promoção por capacitação, que eu tenho direito ou que recebo, me deixa:	52 disseram que estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos ou ligeiramente insatisfeitos	49%	3,79	1,955
	9 Nem satisfeitos nem insatisfeitos	8,5%		
	45 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	42,5%		
O crescimento pessoal, o desenvolvimento das habilidades e de carreira que eu obtenho na realização do meu trabalho.	64 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	60,4%	4,42	1,902
Os colegas assistentes sociais que eu converso ou que trabalho junto, em relação aos suportes organizacionais fornecidos pelo seu setor ou prefeitura onde trabalha, estão:	50 disseram que estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos ou ligeiramente insatisfeitos	47,2%	3,77	1,681
	16 Nem satisfeitos nem insatisfeitos	15,1%		
	40 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	37,7%		
O nível de respeito, justiça, e valorização no tratamento que recebo da prefeitura onde trabalho:	45 disseram que estão muito insatisfeitos ou insatisfeitos ou ligeiramente insatisfeitos	42,5%	4,03	1,900
	7 Nem satisfeitos nem insatisfeitos	6,6%		
	54 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	50,9%		
A ajuda, o suporte organizacional e o tratamento que recebo do meu superior:	62 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	58,5%	4,50	1,873
A qualidade dos equipamentos, materiais, higienização, e do ambiente no local de trabalho:	67 disseram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos	63,2%	4,57	1,662

Fonte: pesquisa realizada pela autora (2022)

A identificação das fontes de satisfação dos colaboradores AS precisam ser diagnosticadas obrigatoriamente pelas organizações, pois este procedimento facilitará um delineamento do que possa ser expandido, ou permanecido ou adequá-lo dentro das Instituições Públicas. Akgunduz *et al.* (2018) exemplifica que ao constatarem os benefícios, salários justos, promoção baseada no mérito, ganhos materiais e não-materiais, os colaboradores percebem suas expectativas sobre o trabalho, mais significativo.

Na pesquisa realizada com os 106 AS, a satisfação com o crescimento pessoal, desenvolvimento das habilidades e de carreira é bem expressiva com 60,4% da amostra considerando positivo. Desenvolvimento e carreira validam-se através de interesses organizacionais que visam o futuro dos seus profissionais, e quando é providenciado, proporciona suporte e o sentimento de satisfação do funcionário em fazer parte da instituição e em consequência comprometendo-se mais, destaca Deprá; Santos & Marchi (2021).

A pesquisa também apreendeu o nível de respeito, justiça, e valorização no tratamento que recebem da prefeitura onde trabalham, correspondendo a 50,9% de satisfação dos respondentes, 6,6% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e 42,5% estão insatisfeitos.

Porém 52 respondentes estão insatisfeitos com os pagamentos, os benefícios (alimentação, transporte, plano de saúde), as funções gratificadas (FG), e promoções por capacitação, e 9 não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Também concebem que seus colegas AS em relação aos suportes organizacionais fornecidos pelo seu setor ou prefeitura onde trabalha, estão 47,2% muito insatisfeitos, insatisfeitos ou ligeiramente insatisfeitos, 15,1% estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 37,7% disseram que estão muito satisfeitos, satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos.

A análise elucida que os AS do estado percebem o nível de proteção e segurança no trabalho com 49% de satisfação, 11,3% declararam que estão indiferentes quanto a isso, nem satisfeitos nem insatisfeitos, enquanto 39,6% da amostra estão insatisfeitos. No tocante a ajuda, o suporte organizacional e o tratamento que recebem do seu superior, 62 assistentes sociais (58,5%) disseram que estão muito satisfeitos, satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos.

Também quanto à qualidade dos equipamentos, materiais, higienização, e do ambiente no local de trabalho, mais de 63% estão muito satisfeitos, satisfeitos ou ligeiramente satisfeitos. Deprá; Santos & Marchi (2021) alegam inclusive, que o gerenciamento da jornada de trabalho e das condições físicas e materiais dos ambientes laborais, repercutem em conforto, condições de trabalho e bem-estar do funcionário. Seidl & Tróccoli (2006), corroboram com a pesquisa, quando associam o suporte organizacional dos chefes e colegas como um precedente que

ameniza ambientes e circunstâncias estressantes, do mesmo modo que proporciona vivências satisfatórias no cotidiano..

A insatisfação verificada na amostra de AS, pode ser explicada pela insuficiência de suporte organizacional no reconhecimento de melhores pagamentos, benefícios e promoções por capacitação. Essa explicação pode ser sustentada pela análise de Kunkel & Vieira (2013) na pesquisa com 163 colaboradores de uma prefeitura do estado do Rio Grande do Sul, cujo resultado registrou uma avaliação positiva entre justiça remunerativa, suporte social, suporte organizacional, quando providos pela prefeitura com relevância; e o desenvolvimento progressivo do comprometimento afetivo, envolvimento, e a satisfação no trabalho.

A categoria conquistou legalmente a carga horária máxima de 30 horas semanais, Brasil (2010), sem redução salarial, através da Lei nº 12.317, mas ainda há muitos profissionais cujos contratos estabelecem jornada de 40 horas nos municípios. Vasconcelos *et al.* (2017) manifesta que isso é um desrespeito à lei, que foi uma conquista da categoria, originada de lutas e embates.

Klein; Pereira & Lemos (2019) destacam que a organização deve preocupar-se com o funcionário na construção e manutenção de um ambiente organizacional e de trabalho propício à qualidade de vida. Portanto respeitar as leis da categoria dos AS além de demonstrar a ética da prefeitura com o seu servidor, também demonstra a qualificação institucional daquele município.

A arte de administrar um órgão público vai além de suas capacidades políticas, entra em questões mais humanas e profundas. Cada servidor vende sua tecnicidade ao receber o salário, e precisa como trabalhador que seus direitos sejam garantidos e respeitados. Nesse tocante, é primordial que os administradores de órgãos públicos saibam colocar-se no papel do seu servidor e colaborador, para que a comunicação seja mais profícua, que haja postura assertiva nos planejamentos da organização, que não fira a dignidade humana dos seus funcionários.

A seguir é verificado com os AS das prefeituras do Rio Grande do Sul, sentem-se com seu trabalho, como se percebem e observam seus desempenhos, e estas variáveis são substanciais para a análise sobre a rede de assistência ea visão da categoria sobre o contexto laboral.

A tabela 8 abaixo contém variáveis que possibilitam a apreensão dos colegas de prefeitura que desempenham a mesma função de assistente social em seu município:

Tabela 8– Visão sobre seus colegas que desempenham a mesma função

VARIÁVEIS QUE AFIRMAM O DESEMPENHO DOS AS NAS PREFEITURAS	RESPOSTA % PREDOMINANTE	Média	Desvio Padrão
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição onde trabalho, sentem uma grande satisfação pessoal no desempenho do seu trabalho, e isso repercute em sua vida social e familiar.	<p>42 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente.</p> <p>25 Não concordam, nem discordam.</p> <p>39 disseram que concordam ou que concordam parcialmente.</p>	<p>39,6%</p> <p>23,6%</p> <p>36,8%</p>	<p>3,77</p> <p>1,569</p>
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública onde trabalho, percebem que sua contribuição laborativa está sendo útil ou significativa para a comunidade atendida na cidade	<p>65 disseram que concordam totalmente ou concordam, ou concordam parcialmente</p>	<p>61,3%</p>	<p>4,63</p> <p>1,495</p>
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho sentem-se valorizados por seus superiores e pela prefeitura, pois conseguem realizar suas atividades laborais com mais Liberdade e responsabilidade.	<p>50 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente</p> <p>18 Não concordam, nem discordam</p> <p>38 disseram que concordam totalmente ou concordam, ou concordam parcialmente</p>	<p>47,2%</p> <p>17%</p> <p>35,8%</p>	<p>3,62</p> <p>1,600</p>
A maioria dos meus colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho tem informações suficientes disponibilizadas pelo seu superior, e suportes organizacionais suficientes de seu setor, no desempenho do trabalho.	<p>48 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente</p> <p>19 Não concordam, nem discordam</p> <p>39 disseram que concordam ou que concordam parcialmente.</p>	<p>45,2%</p> <p>18%</p> <p>36,8%</p>	<p>3,69</p> <p>1,533</p>
Possuo colegas assistentes sociais que frequentemente pensam em se demitir da Prefeitura Municipal onde trabalho.	<p>33 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente</p> <p>29 Não concordam, nem discordam</p> <p>44 disseram que concordam totalmente ou concordam, ou concordam parcialmente.</p>	<p>31,1%</p> <p>27,4%</p> <p>41,5%</p>	<p>4,21</p> <p>1,739</p>
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública onde trabalho sentem-se mal ou deprimidos em seu setor, pois não conseguem ter afetividade em suas atividades laborais.	<p>39 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente</p> <p>21 Não concordam, nem discordam</p> <p>46 disseram que concordam totalmente ou concordam, ou concordam parcialmente.</p>	<p>36,8%</p> <p>19,8%</p> <p>43,4%</p>	<p>4,02</p> <p>1,573</p>
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho tem problemas de comunicação e proximidade para dialogar com seus superiores, tanto sobre o desempenho no trabalho, quanto sobre a forma como é realizado as atividades laborais	<p>42 disseram que discordam totalmente ou discordam, ou discordam parcialmente</p> <p>20 Não concordam, nem discordam</p> <p>44 disseram que concordam totalmente ou concordam, ou concordam parcialmente.</p>	<p>39,6%</p> <p>18,9%</p> <p>41,5%</p>	<p>4,04</p> <p>1,579</p>

Fonte: pesquisa da autora (2022)

Klein; Pereira & Lemos (2019) concluíram que a avaliação da qualidade de vida do trabalho e de seus parâmetros é percebida de forma diferenciada entre os servidores, quando ligado a grupos com padrões diferentes (como AS de municípios grandes, médios ou pequenos desta amostra). A avaliação demonstrou que a maioria dos colegas AS da instituição pública onde trabalham percebem que suas contribuições laborativas estão sendo úteis ou significante para a comunidade atendida na cidade, com 65 dos entrevistados (61,3%) concordando totalmente ou parcialmente com esta assertiva.

Apesar disso, a amostra revelou que na percepção deles sobre seus colegas, é de que estão mais insatisfeitos (39,6%) do que satisfeitos (36,8%), conforme podemos observar quando se referem aos sentimentos de satisfação pessoal no desempenho do seu trabalho, e da repercussão na vida social e familiar, mas também 25 entrevistados estavam indecisos quanto a isso, nem concordando nem discordando da afirmativa. Raichelis (2011) explica que as condições de trabalho do assistente social ocasionam um duplo processo contraditório: o prazer de fortalecer e do comprometimento com os direitos dos sujeitos violados em seus direitos, e o sofrimento e desalento diante da impotência sobre a ausência de meios e recursos para efetivá-los.

A mesma percepção da amostra, vale para proximidade e comunicação com seus superiores, para conversar sobre a forma de trabalhar e o desempenho, estando eles 41,5% que concordam que existe este problema, e 39,6% discordam, porém 18,9% parecem estar em dúvidas. Relacionamento, comunicação e participação é consistente com o nível do relacionamento interpessoal na organização, lembra Deprá; Santos & Marchi (2021).

O mesmo modelo teórico utilizado nesta pesquisa, foi utilizado no estudo de Johari & Yahya (2016) para diagnosticar as características do trabalho no desempenho dos servidores públicos da Malásia. As apurações deste estudo esclareceram que o significado da tarefa e o feedback influenciaram significativamente no desempenho do trabalho e nos relacionamentos interpessoais destes servidores.

A amostra dos 106 AS reconhece a falta de valorização de seus superiores e da prefeitura (50 respondentes) pois não conseguem realizar suas atividades laborais com liberdade e responsabilidade, nesta perspectiva 18 integrantes da amostra estão em dúvidas e apenas 38 disseram que acham seus colegas valorizados, que podem realizar suas tarefas livres e com responsabilidade.

A responsabilidade e liberdade do assistente social só é valorizada pelos municípios quando existe por parte da organização, as condições adequadas de infraestrutura que garanta a

privacidade dos usuários naquilo que for revelado durante a intervenção profissional, aponta Santos (2010).

Estas análises corroboram com outra notação sobre seus colegas da instituição pública onde trabalham; 46 disseram concordar que seus colegas se sentem mal ou deprimidos nos seus setores, pois não conseguem ter afetividade em suas atividades laborais, 39 disseram discordar da afirmativa e 21 estão indecisos.

Vasconcelos *et al.* (2017) indagou aos AS em sua pesquisa sobre o adoecimento por motivos de trabalho, resultando que 66,7% afirmaram que existe relação, 18,5% disseram que não existe associação e 14,8% não souberam informar. Isso confirma a percepção da categoria do quanto seu ambiente de trabalho e suas atividades laborais podem condicionar sua qualidade de vida e longevidade.

Isso atesta o depoimento dos 44 respondentes em admitir que possuem colegas AS que frequentemente pensam em se demitir da Prefeitura Municipal onde trabalha, e dos 29 que estão indecisos se concordam ou não.

Os empregados precisam ter um vínculo afetivo com a instituição e almejar manter-se parceiros, afinal, manter funcionários qualificados é um fator relevante tratando-se de instituições, diz Covacs (2006).

Uma pesquisa feita em Uganda por Tumwesigye (2010) indicou que se um servidor acreditar que a instituição onde trabalha não se preocupa com seu bem-estar, ele vai querer sair e procurar outro emprego em instituições mais organizadas, portanto as instituições devem tomar medidas para mostrar apoio e cuidado com o bem-estar de seus funcionários.

Outra afirmativa foi de que os colegas AS da instituição pública em que trabalham não tem informações e suportes organizacionais suficientes disponibilizadas pelo seu superior ou setor, sendo difícil ter um bom desempenho, com 48 pareceres, 19 pareceres com dúvidas e 39 pareceres que acham o contrário.

O suporte organizacional é atribuído aos recursos que são disponibilizados pela instituição contratante, como informações, diálogo acessível e relacionamento saudável com os colegas de trabalho e os superiores do seu setor e a administração da instituição, e materiais propícios para a execução das atividades, para que o funcionário tenha o resguardo adequado para o cumprimento de seu dever e seja exequível o desenvolvimento pessoal e laboral neste ambiente, explica Queiroga, Brandão, & Borges-Andrade (2015).

Este suporte que o órgão público oferece, ou que pelo menos deveria oferecer, é organizacional do ponto de vista do funcionário, pois ele percebe o quanto aquela instituição é

estruturada e capaz de cumprir com as leis específicas do servidor público, e das categorias que fazem parte daquela prefeitura municipal.

Saravanakumar (2019) exemplifica que a tecnologia digital, processos administrativos, máquinas para execução das atividades, fornecem os recursos importantes para a operacionalidade dos funcionários dentro e fora do trabalho, pois muitos colaboradores têm seu exercício laboral no ambiente externo, e que toda estrutura proporcionada contém muitos outros elementos, como órgãos participantes daquela instituição, o governo atual, e as famílias envolvidas, formando todo um contexto que deve ser contemplado.

A seguir é questionado aos 106 servidores públicos desta pesquisa sobre quais os desejos enfatizados pelo DT, eles gostariam que estivesse em seu ambiente de trabalho e na prefeitura onde é servidor, e as respostas podem ser visualizadas na tabela 9 abaixo:

Tabela 9- Avaliação dos interesses relevantes para os Assistentes Sociais

VARIÁVEIS DO QUE OS ASSISTENTES SOCIAIS DESEJAM	RESPOSTA	% PREDOMINANTE	Média	Desvio Padrão
Autorrespeito e tratamento justo do meu supervisor.	103 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	97,1%	2,55	,554
Chances de pensar e de agir independentemente no meu trabalho.	101 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	96,2%	2,50	,590
Possibilidades de crescimento, treinamentos e capacitações.	105 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	99,1%	2,75	,459
Oportunidades de trabalhar num setor em que eu aprenda novos serviços e realize atividades e programas diferentes.	93 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	87,8 %	2,35	,691
Salário mais alto, bons benefícios e promoções.	104 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	98,1 %	2,81	,439
Oportunidades de desenvolvimento de habilidades, ferramentas novas e de crescimento pessoal no meu trabalho.	105 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	99 %	2,72	,473
valorização da Prefeitura Municipal onde trabalho com maiores suportes organizacionais.	103 disseram que desejam muito ou que gostariam de ter um trabalho com essas características.	97,1 %	2,65	,535

Fonte: pesquisa da autora (2022)

É categórica a resposta da amostragem, indicando que mais de 96% deles desejam autorrespeito, tratamento justo do superior, pensar e agir mais independentemente em suas atividades laborais. De acordo com Raichelis (2011) o Serviço Social foi reconhecido por lei como “profissão liberal” e definido que a autonomia teórico-metodológica, técnica e ético-política é lícito em suas atividades laborais, todavia ainda o trabalho do assistente social é tensionado pelo contrato das prefeituras e o que é direito da categoria, e a consequência é que estes AS não possuem o controle sobre todas as condições e os meios de trabalho dispostos no seu espaço institucional.

Também querem ter a possibilidades de crescimento pessoal, de desenvolvimento de habilidades, treinamentos, capacitações, ferramentas novas, melhores salários, bons benefícios, promoções, mais suportes organizacionais, e valorização da Prefeitura Municipal onde trabalham.

Deprá; Santos & Marchi (2021) salientam que os incentivos, remuneração e gestão de desempenho referem-se às estratégias utilizadas pelas organizações para prover e majorar à qualidade das políticas, métodos organizacionais administrativos, os níveis de desempenho dos funcionários, e seus salários.

Também fica claro quando 93 respondentes disseram desejar trabalhar num setor em que aprenda novos serviços e realize atividades e programas diferentes, e isso indica a vontade dos AS do Rio Grande Do Sul em aperfeiçoamento, respeitando seu código de ética, princípios e motivações para com seu usuário, melhorando as atividades laborais.

Basso (2020) sugere a providência no local de trabalho como: ampliar as oportunidades de desenvolvimento profissional que são compatíveis com as atividades laborais e os desejos individuais, deixá-los participar na resolução de problemas e na tomada de decisões, os recursos importantes para o engajamento do funcionário, autonomia, flexibilidade para a procura de novos conhecimentos, e estimular a criatividade e novas ideias. Assim, torna-se compreensível o suporte organizacional neste contexto, pois essas variáveis constroem a consciência da relação indivíduo-organização sob o olhar do colaborador, amplia Kurtessis *et al.* (2017).

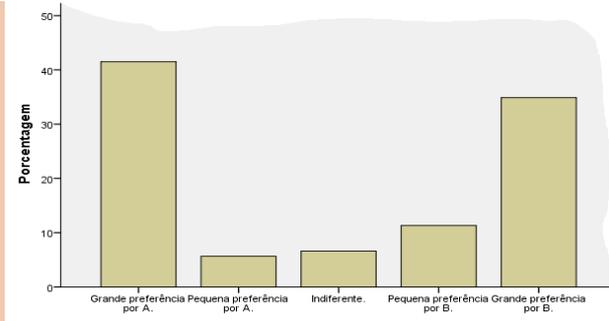
No diagnóstico do trabalho (DT) é colocado duas opções (A e B) para os respondentes optarem por uma delas, ou seja, a preferência entre características do trabalho A ou a preferência das características do trabalho B.

Estas variáveis fazem parte da última seção do questionário DT, e a ilustração 4 mostra as respostas das características optadas:

Ilustração 4- Variáveis com duas opções com características code Trabalhos:

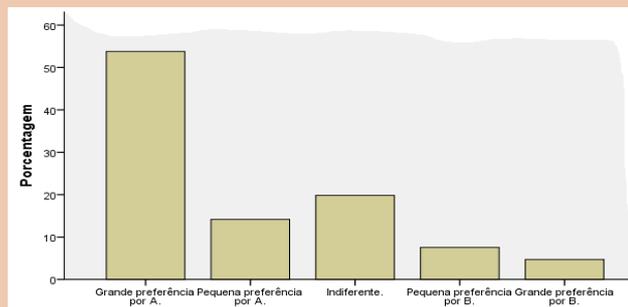
Trabalho A: um setor onde o pagamento é muito bom.

Trabalho B: um setor onde existem grandes oportunidades de ser criativo, inovador e de valorizar suas contribuições.



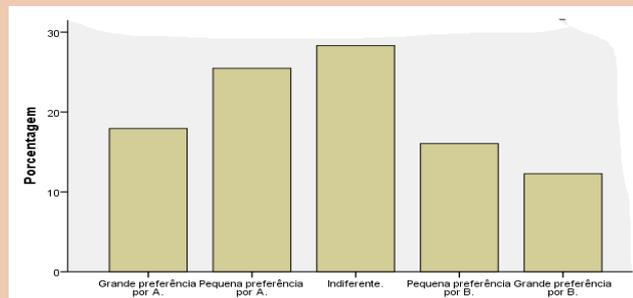
Trabalho A: um setor onde as maiores responsabilidades são designadas para aqueles que possuem o melhor desempenho no trabalho.

Trabalho B: um setor onde as responsabilidades são designadas aos empregados que possuem mais tempo de serviço na instituição pública em que trabalha.



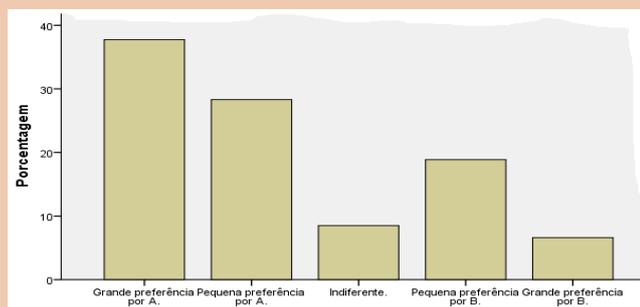
Trabalho A: um setor em uma instituição pública com problemas de recursos financeiros e poucos empregados.

Trabalho B: um setor onde você não tem muita liberdade para escolher o agendamento de suas tarefas e os procedimentos que serão utilizados no desenvolvimento do seu trabalho.



Trabalho A: um setor em que o seu superior o respeita e o trata de forma justa, mas tem poucas oportunidades de crescimento.

Trabalho B: um setor que proporciona a você constantes oportunidades de aprender e crescer, mas constantemente seu desempenho é avaliado por seu superior, que não fornece *feedback*, e não o trata de forma justa.

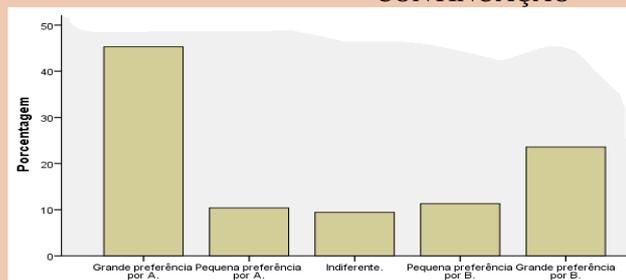


CONTINUA

Trabalho A: um setor onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido.

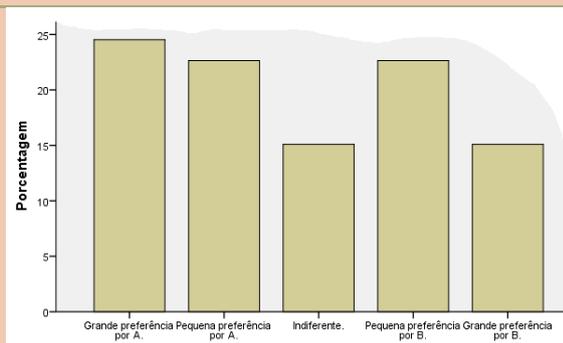
Trabalho B: um setor que te proporciona a facilidade de usufruir das férias e de licenças quando precisar, te valorizando como colaborador.

CONTINUAÇÃO



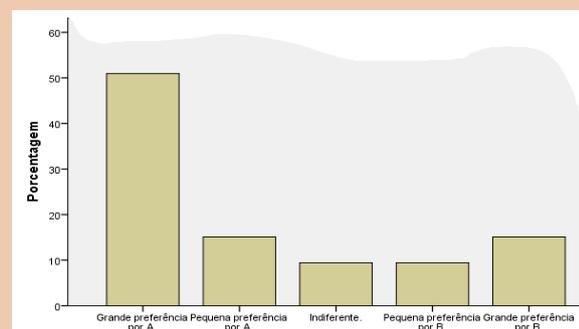
Trabalho A: um setor com pouca liberdade, e independência para você realizar o seu trabalho, mas com local de trabalho, equipamentos e colegas muito bons.

Trabalho B: um setor com condições ruins; dos equipamentos, local de trabalho (sem ventilação e iluminação adequada) e instalações precárias, mas você tem total liberdade para usar sua criatividade, e seu superior lhe dá independência para as suas atividades laborais.



Trabalho A: um setor que ofereça a você maiores suportes organizacionais, e apoio do superior.

Trabalho B: um setor onde você possa trabalhar perto de casa, e realizar suas atividades com maior liberdade.



Fonte: pesquisa da autora analisada no SPSS, (2022)

A ilustração acima retrata a posição dos AS no Rio Grande do Sul, identificando a natureza de trabalho e tipo de setor que preferem quando sujeitos. Pedroso *et al.* (2014) esclarece que os respondentes deveriam indicar qual dos setores (A ou B) teriam preferência caso tivesse de optar entre eles, imaginando que todas as outras características eram proporcionais, e apenas as características citadas são diferentes, visto que apresentam-se comumente nos trabalhos tanto no serviço público quanto no privado.

A preferência prevaleceu com as opções de natureza e aspectos das alternativas A(s), destacando o que sobressai de ideal e anelo dos respondentes. E a amostra manifestou propensão a um setor com o melhor pagamento, que ofereça mais suportes organizacionais e apoio do seu superior, que até tenha pouca liberdade e independência mas que seja bom o local,

equipamentos e colegas. Um setor que possua chances reais de desenvolver novas habilidades, de ser promovido, onde o critério de obter maiores responsabilidades (cargo de liderança) são designadas para aqueles que possuem o melhor desempenho no trabalho.

Santos (2010) em sua pesquisa com AS verificou a perda crescente de condições de infraestrutura para as atividades laborais da categoria, mencionando a falta de equipamentos, ausência de espaço físico para reuniões e estudos das equipes e individuais, falta de material de informática, espaços inadequados para o atendimento profissional, escassa iluminação, ventilação e segurança em seu espaço de trabalho, a falta de meios de transporte para realização das pertinências ao serviço social (como as visitas domiciliares e institucionais) e falta de arquivos para guardar o material técnico de caráter sigiloso.

Na pesquisa realizada com os 106 AS deste estudo, eles não se importam de estar em um setor que tenha poucas oportunidades de crescimento, desde que neste setor tenha um superior respeitoso e de tratamento justo. A percepção de justiça é antecedente do comprometimento organizacional afetivo, e isto sinaliza aos colaboradores de que existe reciprocidade do seu esforço e o retorno da instituição, no momento e para o futuro, desenvolvendo a confiança de que são e serão tratados de forma justa e segura, afirma Covacs (2006).

Como podemos constatar, estes suportes organizacionais englobam um desenvolvimento profissional com o determinante apoio de seus superiores, também considerou Deprá; Santos & Marchi (2021) que o suporte organizacional predispõe o bem-estar obtendo harmonia entre o que é demandado ao colaborador e a sua capacidade de realização em suas atividades laborais.

O suporte organizacional também influencia positivamente no aprimoramento relacional com a liderança, fazendo com que o funcionário perceba e até tenha um desempenho mais efetivo no trabalho, pondera Shanock & Eisenberger (2006). “As relações humanas são influenciadas por fatores sociais e o comportamento do trabalhador individual é determinado pelo grupo” contempla Saravanakumar (2019).

Em contrapartida, como era um julgamento da melhor escolha caso tivessem que optar, as preferências de menor favoritismo das opções de setores com características B(s) foram as seguintes: um setor que dê mais oportunidades, valorização, trabalho perto de casa, liberdade de realizar suas atividades, condições ruins dos equipamentos e local de trabalho, mas seu superior dê total independência para suas atividades laborais, facilite usufruir das férias e de licenças quando precisar, valorização como colaborador, proporcione oportunidades de aprender e crescer, mas constantemente seu desempenho é avaliado por seu superior, que não

fornece *feedback*, e não o trata de forma justa, um setor onde as responsabilidades são designadas aos empregados que possuem mais tempo de serviço na instituição pública em que trabalha. Os estudos sobre suporte social e organizacional dizem que são imprescindíveis na contribuição para o bem-estar, saúde física e mental dos colaboradores, recompondo-os de quando passam por situações estressantes, confirma Plaisier *et al.* (2007).

Algumas destas opções são apazíveis e legítimas de um trabalho adequado, e outras opções não são adequadas ou justas, todavia a escolha compelia decidir para qual setor iria caso fosse designado pela prefeitura de seu município. Contudo, uma alternativa mostrou indiferença quanto às preferências entre A e B, indicando possivelmente uma indecisão se estas opções fossem endereçadas realmente para escolherem. As escolhas entre um setor com problemas de recursos financeiros e poucos empregados, ou optar por um setor sem muita liberdade para escolher o agendamento de suas tarefas e os procedimentos que serão utilizados no desenvolvimento do seu trabalho; a amostra apresentou preferência em ser indiferente quanto a escolha, provavelmente por ser duas opções de setores difíceis laboralmente, e portanto, “tanto faz” para qual setor for designado.

Vasconcelos *et al.* (2017) em sua análise realizada com AS evidenciou a necessidade de ampliação do número de AS, onde 74% justificaram o alto número de demandas e o acúmulo de funções, e ressaltou a importância das lutas da categoria por reformas nos órgãos públicos em termos de condições melhores de trabalho. Covacs (2006) reiterou que o suporte organizacional está ligado às iniciativas de desenvolver os colaboradores, viabilizar recursos, diligenciar no propósito de fomentar mais autonomia, visibilidade, e assim validar a organização.

Posto isto, concluímos que a amostra sinalizou a precedência de trabalhar em um órgão público que lhe desse o suporte de um melhor salário, organização e apoio do chefe de seu setor, com um ambiente de trabalho, colegas e equipamentos propícios. Também indicaram preferir trabalhar em um setor que forneça oportunidades de crescimento pessoal e de carreira, por mérito.

Todavia, eles também ponderam que mesmo que o setor em que trabalham não dê tantas oportunidades de crescimento, é importante que o seu superior seja respeitoso e lhe trate com justiça. Participaram que a autonomia para exercer suas atividades profissionais, é essencial, mesmo que não haja uma comunicação efetiva e um *feedback* de seu superior.

4.3 DIMENSÕES DENTRO DAS VARIÁVEIS

As dimensões do Diagnóstico do Trabalho; autonomia, identidade, *feedback*, variedade e significância, são encontradas nas variáveis dispostas nas alternativas demonstradas nas tabelas e imagens acima, e podemos a partir das respostas descritas também acima, diagnosticar como está o trabalho da categoria deste estudo dentro do estado Rio Grande do Sul.

O presente estudo descritivo foi feito sobre a realidade do suporte organizacional nas prefeituras municipais, com o escopo de identificar os fatores que possibilitam um maior desempenho profissional do assistente social dentro da organização. Nas 56 questões está incorporado aleatoriamente as 5 dimensões principais do trabalho, com a finalidade de alcançar as nuances contidas nas atividades laborais, com seus colegas, superiores e instituição.

Os autores Hackman e Oldham que criaram o questionário *Job Diagnostic Survey* (JDS) corporizam a variedade da tarefa, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia e o *feedback* para que fosse determinado a estrutura da instituição pesquisada, mas também a designação do autoconhecimento dos funcionários e superiores sobre aspectos que estão indo satisfatoriamente e o que precisa ser redesenhado ou melhor estruturado.

Pedroso *et al.* (2014) atualizou o JDS para o Diagnóstico do Trabalho (DT), e nele contém 7 seções que somam 83 questões sobre as características do trabalho, o DT está em anexo neste estudo. E portanto o Diagnóstico do Trabalho para o tópico desta pesquisa, teve redução nas questões devido a pertinência ao Serviço Social, onde nem todas as perguntas seriam necessárias ou apropriadas para a categoria, e foi reduzida a apenas 56 questões contemplando o perfil dos respondentes e as 7 seções do DT.

Hackman (2002) é reconhecido como especialista e um dos maiores estudiosos sobre equipes e grupos que desempenham funções em instituições, estudando por quase 50 anos, a dinâmica do trabalho e os segredos da eficácia nas organizações. Portanto o modelo dele foi apropriado para esta pesquisa com os AS, uma categoria que precisa urgentemente de um redesenho em suas condições de trabalho.

As 5 dimensões será apresentada a seguir com as médias de cada variável e sua respectiva alternativa, veja na tabela 10 abaixo a dimensão da autonomia na percepção dos respondentes:

Tabela 10 -Dimensão Autonomia

VARIÁVEIS	Média	Descrição da Alternativa Média
Qual é o nível de autonomia existente em seu trabalho? Isto é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas?	2,28	moderada
Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir, fazer colaborações sobre o meu trabalho e desenvolver projetos sociais.	4,68	ligeiramente correta
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho sentem-se valorizados por seus superiores e pela prefeitura, pois conseguem realizar suas atividades laborais com mais liberdade e responsabilidade.	3,62	nem concordo nem discordo
Chances de pensar e de agir independentemente no meu trabalho.	2,50	deseja muito ter

Fonte SPSS pesquisada pela autora em 2022

Como podemos observar a autonomia é percebida em média pelos assistentes sociais, como uma dimensão laboral moderada ou que possui ligeiramente uma independência e liberdade, mas gostariam de ter maiores chances de pensar e agir com mais autonomia em seus setores, pois ainda não estão totalmente de acordo que a autonomia esteja sendo efetivada nas atividades laborais do serviço social. A seguir veremos na tabela 11 sobre a dimensão Identidade, mensurando a exigência do processo de trabalho dentro das tarefas, avaliando o funcionário em seu grau de identidade com seu labor:

Tabela 11- Dimensão Identidade

VARIÁVEIS	MÉDIA	ALTERNATIVA
Meu trabalho pode ser efetuado adequadamente por um servidor, não havendo necessidade de mais outro assistente social no meu setor.	2,30	geralmente incorreta
Você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Ou atividades e serviços realizados em equipe?	2,31	moderada
Meus superiores ou a prefeitura onde trabalho, fornecem suporte organizacional adequado para a efetividade dos serviços sociais prestados por mim.	4,02	indecisos, sup.org.
O setor onde trabalho fornece pouco suporte organizacional, como segurança, apoio, materiais adequados, ambiente propício ou estruturas para minhas atividades laborais.	3,92	indecisos, sup.org.
Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pelas minhas atividades no trabalho, nem pelo meu desempenho.	3,64	não concordo nem discordo
Frequentemente eu penso em pedir demissão do meu setor ou da prefeitura onde trabalho.	3,16	discordo parcialmente
De um modo geral eu estou satisfeito com o modo que eu e meus colegas executamos os serviços assistenciais na Instituição onde trabalhamos.	4,63	concordo parcialmente
Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pelas minhas atividades no trabalho, nem pelo meu desempenho.	3,64	não concordo nem discordo
nível de proteção e segurança no trabalho.	4,11	nem satisfeito, nem insatisfeito

CONTINUA

O pagamento, os benefícios (alimentação, transporte, plano de saúde), as funções gratificadas (FG), e promoção por capacitação, que eu tenho direito ou que recebo, me deixa:	3,79	CONTINUAÇÃO nem satisfeito, nem insatisfeito
O crescimento pessoal, o desenvolvimento das habilidades e de carreira que eu obtenho na realização do meu trabalho.	4,42	nem satisfeito, nem insatisfeito
Os colegas assistentes sociais que eu converso ou que trabalho junto, em relação aos suportes organizacionais fornecidos	3,77	nem satisfeito, nem insatisfeito
Possuo colegas assistentes sociais que frequentemente pensam em se demitir da Prefeitura Municipal onde trabalho.	4,21	não concordo nem discordo
Autorrespeito e tratamento justo do meu supervisor.	2,55	deseja muito ter
Valorização da Prefeitura Municipal onde trabalho com maiores suportes organizacionais.	2,65	desejo muito ter

Fonte SPSS pesquisada pela autora em 2022

A valorização do servidor público é muito importante para que eles se sintam pertencentes aquela instituição, se identifique com seus chefes, tarefas e processos de trabalho. As atividades laborais precisam envolver o técnico do serviço social de forma que ele se sinta responsável por aquela função, mas gratificado enquanto se envolve em seu ciclo de trabalho, e que tanto em rede, com outros colegas AS, ou sozinhos naquele setor, ele possa se sentir fazendo parte de todo o processo.

Mas o que observamos através das análises do Diagnóstico do Trabalho, é que os assistentes sociais do Rio Grande do Sul não se encontram situados de forma positiva quanto a dimensão de identidade com as tarefas e o trabalho no setor público. As respostas dos AS é de que em média eles estão indecisos, pois não estão satisfeitos e nem insatisfeitos quanto ao fornecimento de suporte organizacional adequado para a efetividade dos serviços sociais, prestados dentro das instituições públicas, todavia declararam em suas respostas que desejariam muito ter mais suportes, para sentirem-se mais valorizados. Dentre estes suportes encontram-se a proteção e a segurança no trabalho proporcionada pela Prefeitura, assim como o pagamento, os benefícios (alimentação, transporte, plano de saúde), as funções gratificadas (FG), e promoção por capacitação, ser disponibilizado crescimento pessoal, desenvolvimento das habilidades e de carreira.

A amostra demonstrou em suas respostas que em média não discordam, mas também não concordam em dizer que possuem colegas assistentes sociais que frequentemente pensam em se demitir da Prefeitura Municipal onde trabalham, e discordam parcialmente que o próprio respondente pensa frequentemente em pedir demissão do seu setor ou da prefeitura. Em análise podemos dizer que talvez não frequentemente, ou que pelo menos alguma vez já pensou em demissão, neste caso, é notadamente clara a pertinência de um certo desinteresse nos processos de trabalho e na instituição, o que resulta em momentos de incerteza quanto a identificação com a prefeitura de seu município.

Fica claro também que em média os AS querem mais autorrespeito e tratamento justo do seu supervisor, desejando muito ter em seu dia a dia. De um modo geral eles concordam apenas parcialmente que estão satisfeitos com o modo que eles e seus colegas executam os serviços assistenciais nas prefeituras. Também responderam que em média não discordam, mas também não concordam que seus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pelas atividades no trabalho, nem pelo desempenho, o que nos diz que em certos momentos ou alguns processos de trabalho afetam suas identificações com o serviço, ao satisfazerem-se parcialmente com a execução laboral.

A efetuação adequada das atividades por um servidor, sem haver necessidade de mais outro assistente social no mesmo setor, consideraram em média que é geralmente incorreta esta afirmativa, o que pode acarretar em sobrecarga no trabalho sem outro assistente social naquele setor. Mas ponderam que o desenvolvimento das atividades e serviços realizados quando em equipe encontra-se em situação moderada. E em média estão indecisos quanto o fornecimento de suportes organizacionais de seus superiores para o efetivo desenrolar das atividades, como segurança, apoio, materiais adequados, ambiente propício ou estruturas para as atividades laborais. Seguindo o fluxo das dimensões, a tabela 12 abaixo dispõe sobre o feedback dado aos servidores assistentes sociais:

Tabela 12- Dimensão *Feedback*

VARIÁVEIS	MÉDIA	ALTERNATIVA
O quanto seus superiores fornecem informações ou <i>feedback</i> a respeito do seu desempenho no trabalho?	1,91	moderadamente
Você recebe informações ou <i>feedback</i> sobre o seu desempenho no trabalho pelos seus colegas de serviço social?	1,93	moderadamente
O nível de respeito, justiça, e valorização no tratamento que recebo da prefeitura onde trabalho:	4,03	nem satisfeito, nem insatisfeito
A ajuda, o suporte organizacional e o tratamento que recebo do meu superior:	4,50	ligeiramente satisfeito
A maioria dos meus colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho tem informações suficientes disponibilizadas pelo seu superior, e suportes organizacionais suficientes de seu setor, no desempenho do trabalho.	3,69	não concordo nem discordo
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública em que eu trabalho tem problemas de comunicação e proximidade para dialogar com seus superiores, tanto sobre o desempenho no trabalho, quanto sobre a forma como é realizado as atividades laborais	4,04	nem concordo nem discordo

Fonte SPSS pesquisada pela autora em 2022

A dimensão sobre o feedback que seus superiores e colegas de serviço social fornecem, como informações, e o desempenho no trabalho, em média é considerado moderadamente disposto para os servidores questionados pelo DT, o que talvez signifique que é disposto com

pouca frequência ou que é percebido pelos servidores como apenas o suficiente para a dinâmica no trabalho.

Quanto à observação sobre a maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública em que trabalham, os respondentes percebem que em média eles nem discordam, mas também não concordam que eles recebem informações suficientes disponíveis pelos superiores. Assim como não discordam, mas também não concordam que exista informações sobre suportes organizacionais, suficientes nos seus setores, para um melhor desempenho no trabalho. Também percebem da mesma forma, não discordam, mas também não concordam sobre a existência de problemas de comunicação e proximidade para dialogar com os superiores, tanto sobre o desempenho no trabalho, quanto sobre a forma como é realizado as atividades laborais, e isso nos remete a análise de que exista desajustes de comunicação e de *feedbacks* em dados momentos.

“Para o desempenho dos colaboradores, é importante que eles sejam informados sobre a eficácia de seus desempenhos recentes, isso tem um efeito positivo em sua motivação”, argumenta Janse (2018). As informações sobre os procedimentos, também motivam a fazê-los da forma correta, e dá a continuidade de ações que atendem aos requisitos da instituição, facilitando um melhor desempenho, também explica o autor. Na próxima tabela 13, é analisado as médias da dimensão variedade do trabalho:

Tabela 13- Dimensão Variedade

VARIÁVEIS	MÉDIA	ALTERNATIVA
O quanto seu trabalho requer que você trabalhe em contato com outras pessoas (usuários ou outros servidores públicos no setor em que você trabalha?)	2,98	Bastante
Qual o nível de variedade presente em seu trabalho? Isto é, até que ponto o trabalho exige que realize tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas?	2,49	moderada
Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto nível.	5,71	geralmente correta
Meu trabalho requer a realização de muitas atividades em cooperação com outras pessoas.	6,21	geralmente correta
A qualidade dos equipamentos, materiais, higienização, e do ambiente no local de trabalho:	4,57	ligeiramente satisfeito
Possibilidades de crescimento, treinamentos e capacitações.	2,75	desejo muito
Oportunidades de trabalhar num setor em que eu aprenda novos serviços e realize atividades e programas diferentes.	2,35	gostaria
Salário mais alto, bons benefícios e promoções.	2,81	desejo muito
Oportunidades de desenvolvimento de habilidades, ferramentas novas e de crescimento pessoal no meu trabalho.	2,72	desejo muito

Fonte SPSS pesquisada pela autora em 2022

Quanto a dimensão da variedade no trabalho do assistente social, os respondentes já foram mais seguros e assertivos quanto às suas percepções, indicando que em média existe bastante requerimento quanto a trabalhar com outras pessoas (usuários ou outros servidores públicos) no setor em que trabalha, sendo geralmente correta a afirmativa da exigência da utilização de diversas habilidades complexas ou de alto nível, assim como a realização de muitas atividades em cooperação com outras pessoas.

No tocante a qualidade dos equipamentos, materiais, higienização, e do ambiente no local de trabalho, em média estão ligeiramente satisfeitos e desejam muito que o trabalho na prefeitura possibilite crescimentos, treinamentos, capacitações, salários mais altos, bons benefícios, promoções, oportunidades de desenvolvimento de habilidades, e ferramentas novas no meu trabalho. Na percepção da variedade presente no trabalho e das exigências de realizações de tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas, os entrevistados consideram em média que é moderado as variações de tarefas, mas que gostam de trabalhar em setores o qual aprenda novos serviços, realize atividades e programas diferentes.

Janse (2018) apresenta o fato de que um trabalho monótono não proporciona ao servidor público o desenvolvimento de talentos e habilidades, pois o trabalho alternado, dá mais satisfação, mais responsabilidade e mais independência, causando uma motivação intrínseca no assistente social. Na tabela 14 seguinte, analisa a dimensão da significância do trabalho do assistente social no Rio Grande do Sul, identificando as médias das percepções destes funcionários:

Tabela 14- Dimensão Significância

VARIÁVEIS	MÉDIA	ALTERNATIVA
De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?	2,79	altamente significativo
A qualidade com que realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas, como os usuários, a comunidade, os meus colegas de trabalho, e a própria instituição.	6,29	geralmente correta
De um modo geral estou muito satisfeito com o meu trabalho na Prefeitura Municipal de minha cidade.	4,58	concordo parcialmente
A maioria das tarefas que desempenho no meu trabalho parecem causar poucos resultados, repercussão ou utilidade para a comunidade atendida no meu setor.	2,81	Discordo parcialmente
O trabalho que eu realizo é muito significativo para mim, e me sinto responsável pelas tarefas que executo no meu dia a dia	6,01	concordo
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição onde trabalho, sentem uma grande satisfação pessoal no desempenho do seu trabalho, e isso repercute em sua vida social e familiar.	3,77	não concordo nem discordo
De um modo geral eu estou satisfeito com o modo que eu e meus colegas executamos os serviços assistenciais na Instituição onde trabalhamos.	4,63	concordo parcialmente
A maioria dos colegas assistentes sociais da instituição pública onde trabalho sentem-se mal ou deprimidos em seu setor, pois não conseguem ter efetividade em suas atividades laborais.	4,02	não concordo nem discordo

Em média a amostra demonstrou não concordar, mas também não discordam quanto a percepção de que seus colegas assistentes sociais da instituição onde trabalham, sobre o sentimento de grande satisfação pessoal no desempenho do trabalho, repercutindo na vida social e familiar, e que se sentem mal ou deprimidos em seus setores, pela falta de efetividade em suas atividades laborais. Isso pode sinalizar que pode algum colega já ter demonstrado este pensamento, e sentido frustrações, ou que podem não estar tão satisfeitos com a repercussão em suas vidas, e no âmbito familiar.

A significância do trabalho do assistente social pode ser incentivada quando ocorre uma ajuda mútua para transformar o campo psicológico, emocional, físico, espiritual e financeiro, ou qualquer outro campo que esteja afetado, na apreensão do valor e essência do seu trabalho, pois tanto o trabalho em rede, quanto a cooperação em equipes, destaca a importância e relevância de suas funções no serviço social, emponderando-os quanto a importância do seu labor.

Os entrevistados em média, também concordam parcialmente que de um modo geral, eles estão satisfeitos com o modo diligente juntamente com seus colegas, no tocante a execução dos serviços assistenciais na Instituição onde trabalham. Mas concordam que o trabalho realizado, é muito significativo para eles, criando o sentimento de responsabilidade com as tarefas do dia a dia. Existe em média uma discordância parcial quanto a percepção de poucos resultados no desempenho da maioria das tarefas, quanto a repercussão ou da utilidade para a comunidade atendida. Ou seja, na avaliação deles, existem resultados significativos em seus desempenhos, percebidos como relevantes, que criam uma certa ressonância para a comunidade de sua cidade.

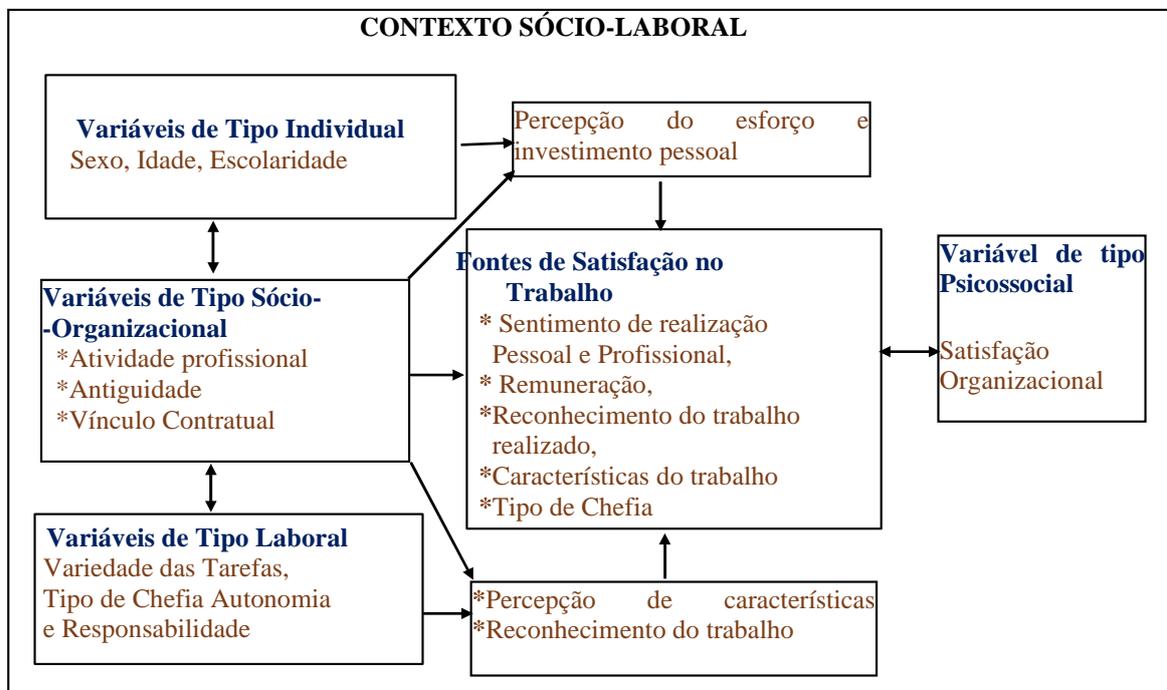
É geralmente correta, em média, a afirmativa de que a qualidade da realização do trabalho pode afetar muitas pessoas, como os usuários, a comunidade, os colegas de trabalho, e até mesmo a própria instituição. E de um modo geral, os entrevistados responderam que é altamente significativo e importante o seu trabalho, são conscientes dos resultados e da influência que causa na vida ou no bem-estar de outras pessoas.

O significado do trabalho, explora a capacidade de apreensão do quanto sua função como servidor público pode mudar seu entorno, e a si mesmo, do quanto a realização de suas atividades impactam na prefeitura onde trabalha e também em seu ser. Ver a significância de ser assistente social, sinaliza um caminho objetivo e legítimo na construção desta ponte entre as prefeituras e a sociedade.

Neste tocante, o modelo JDS “é sem dúvida um dos modelos mais proeminentes que tem sido usado para entender a filosofia dos projetos de trabalho” afirma Siruri & Cheche

(2021). Então para melhor visualização resumida do JDS ou do DT, é apresentado as características e contextos laborais na ilustração 5 a seguir:

Ilustração 5- Principais características do contexto laboral e fontes de Satisfação no Trabalho:



Fonte Adaptado de Freixo & Lima-Santos, (2006)

Miner (1980) relatou que a Teoria das Características do Trabalho de Hackman & Oldham sugerem a verificação do designer do trabalho nas instituições, na responsabilidade da organização por manipular e aprimorar as características do trabalho, portanto essa teoria de características do trabalho foi abraçada por investigadores e usada por inúmeras profissões e organizações.

Podemos concluir que no tocante as 5 dimensões elencadas pelo Diagnóstico do Trabalho, precisa ser verificado o designer das características do trabalho do assistente social dentro das prefeituras municipais, pois as dimensões do DT mostraram-se frágeis quanto a significância da satisfação no trabalho, desejando muito que o trabalho na prefeitura possibilite uma variedade de tarefas que tragam crescimento, treinamento, capacitações, salários mais altos, bons benefícios, promoções, oportunidades de desenvolvimento de habilidades, e ferramentas novas. Eles carecem de maiores satisfações quanto ao fornecimento das informações e de feedback de seus superiores e colegas, também não estão identificados satisfatoriamente com suas tarefas no setor público e com os suportes organizacionais adequados disponíveis pelas prefeituras, podendo alguns ter a vontade de demitir-se do cargo

em seu município. A autonomia moderada não condiz com a categoria, que em seu código prevê a autonomia e liberdade de suas próprias técnicas e laborações no serviço social.

O modelo de Pedroso *et al.* (2014), que deu norte para esta pesquisa, traz para a categoria uma percepção acurada da situação atual no Rio Grande do sul, diagnosticando onde precisa ser redesenhado, ou nutrido dentro das prefeituras municipais, a fim de poderem prestar um serviço de maior qualidade e salutar.

5 CONCLUSÃO

A função da pesquisa é propor silogismos para conceder elementos que facultarão tanto ao funcionário, quanto à organização, um conhecimento base para observar os Suportes Organizacionais (SO) dentro das instituições, como as prefeituras municipais, pois é incabível estruturar sem conhecer a realidade circundante. Tomasi; Rissi & Pauli (2020) dizem que o Suporte Organizacional (SO) é o ponto de partida para novas estratégias de gestão e um fator que influencia no subjetivo e objetivo dos trabalhadores.

As referências teóricas admitidas neste trabalho, notabilizam os experimentos em várias Administrações Públicas, qualificando alguns exemplos de SO, e evidenciando o Serviço Social com todas as suas nuances e complexidades. Através dos dados obtidos, é possível subsidiar as tomadas de decisões diante de prioridades na administração pública, possibilitando mensurar os resultados e os impactos diante das análises capturadas em outros países e no Brasil.

Os dados do JDS (ou do DT), é dirigido para organizações de diferentes tamanhos, para funcionários de todos os níveis educacionais, e categorias, permitindo determinar se os resultados obtidos em uma organização estão de acordo, declara Oldham; Hackman & Stepina (1978). O design de cargos é estruturado, moldado e limitado pelas propriedades da organização, mas é possível que as propriedades no nível da organização sejam modificadas, principalmente para aqueles profissionais de linha de frente, que se expõem diante da instituição onde trabalha.

Ravalier *et al.* (2021) indica a importância de criar evidências sobre as complexas e difíceis condições de trabalho que os assistentes sociais enfrentam. Pois assim é compreendida em sua natureza pelas prefeituras ou qualquer órgão público ou privado que tenha um assistente social em seu rol de colaboradores. De acordo com o pensamento de Dejours (2016), as condições de trabalho estão associadas à saúde física dos servidores, e a organização administrativa da Prefeitura está ligada à saúde mental do servidor.

O modelo de enriquecimento do trabalho de Hackman e Oldhams (1980) com suas cinco dimensões principais do trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da

tarefa, autonomia e *feedback*, analisa os funcionários psicologicamente, e quando são capacitados positivamente, influenciam nos resultados individuais e nos resultados da Instituição. Ao realizar o DT, existe uma clara compreensão de que uma variedade de conceitos devem ser considerados, ao ser feito o diagnóstico em um órgão público. Isto significa identificar os sistemas engatilhados das atividades na organização, que preceituam formas processuais do labor.

Ao depender do seu trabalho como subsistência, o funcionário pode ser coagido a tomar atitudes contrárias a seus princípios, adverte Amoêdo (2007), e isso obstaculiza o interesse pelo seu trabalho, como servidor público. Principalmente quando a atividade foge da sua designação, ou quando não existir qualquer tipo de identificação com os seus colegas ou chefias.

É no ambiente de trabalho que se define as relações de poder e dependência de elementos que o circundam, como demandas, recursos humanos, instrumentos, financeiro, suportes, desafios, oportunidades, ameaças, etc... Neste prospecto também a organização pode ter incertezas a respeito do que ocorre nos ambientes de trabalho, pondera Chiavenato (2002).

Em todas as áreas de inserção profissional do Assistente Social existe a possibilidade de precarização das condições de trabalho, que só podem ser analisadas quando são realizadas pesquisas, estudos e análises sobre o trabalho profissional da categoria. Neste quesito a pesquisa contemplou a percepção dos AS do estado do Rio Grande do Sul, como destaque as Prefeituras como instituições contratantes de serviços sociais.

E o diagnóstico do trabalho do assistente social destacou que o perfil dos 106 entrevistados são majoritariamente feminino, com cônjuge, moram perto da Prefeitura Municipal de sua cidade, priorizam a pós graduação de especialização, 50% ganha de R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00 e quase 5% ganha mais de R\$ 8.000,00 (principalmente quando tem mais tempo de serviço e grau elevado de estudo), também estão a mais de 3 anos como servidores, sendo 36, 8% com mais de 10 anos de serviço.

É notório que o estado do Rio Grande do Sul, é melhor remunerado do que o Estado do Rio Grande do Norte, que segundo Vasconcelos (2017) os AS delá ganha em média R\$ 2.149,00 e que o maior valor informado foi de R\$ 5.211,00.

Os servidores questionados sentem-se responsáveis pelo seu trabalho e pela comunidade, sabem que suas escolhas técnicas devem estar pautadas na legislação da profissão e em seu código de ética. São cientes das exigências do trabalho e da dimensão do mesmo, percebem que é indispensável ter capacidade e habilidade no seu exercício profissional e que não é um trabalho tão individual, mas que é fortalecido em equipes. Quanto a qualidade dos equipamentos 63% estão satisfeitos e 58,5% também estão satisfeitos com o tratamento que

recebem de seu superior imediato, mas relatam uma certa dificuldade de comunicação e feedback de seus superiores.

O seu exercício no cargo de assistente social nas prefeituras é significativo e satisfatório na visão dos entrevistados, estão bem envolvidos e não pensam em exonerar-se. Estão satisfeitos com seu crescimento pessoal e de carreira, mas 42,5 % estão insatisfeitos e 51,9% estão insatisfeitos também quanto aos suportes organizacionais que recebem, e 49,1% responderam que o seu setor de trabalho dentro da prefeitura não oferece o suporte organizacional suficiente.

Também sinalizaram que o *feedback* de seus colegas e superiores é fraco e que a autonomia para o trabalho de assistente é moderada, 50% dos entrevistados afirmam que é difícil cumprir com todas as normas do código de ética do assistente social e percebem que 47,2% de seus colegas AS estão insatisfeitos com os suportes organizacionais da Prefeitura Municipal de seu município.

Quanto a satisfação com o respeito, valorização e justiça que as Prefeituras apresentam aos seus funcionários, 50,9% estão satisfeitos, e confirmam que desejariam trabalhar em qualquer setor que pagasse o melhor salário, mais suporte organizacional, ambiente mais adequado ao seu código de ética e exercício profissional, que pudesse oferecer melhores equipamentos, e que além de serem valorizados e recebem um tratamento justo, possam ter a oferta de treinamentos e capacitações. Pode-se concluir que as cinco dimensões das características do trabalho contribuem para a satisfação no trabalho, reforça SYUKRINA *et al.* (2014)

A presente pesquisa possibilitou investigar como o suporte organizacional influencia no desempenho profissional dos colaboradores de uma Prefeitura, e torna-se relevante destacar que o esforço despendido no dia a dia do trabalho é satisfatório para os colaboradores. Ainda, percebeu-se que a prática de dar *feedbacks* é vista como um suporte importante, pois sentem a necessidade de haver mais informações sobre seu desempenho ou exercício. Conforme observado, se pode concluir neste estudo que os colaboradores não se sentem satisfeitos em relação aos suportes organizacionais ofertados pelas instituições. No entanto, a remuneração e a vontade de permanecer na instituição são satisfatórias pelos assistentes sociais do RS. Conclui-se também, que as Prefeituras valorizam seu servidor e os trata de forma justa.

Sugere-se com os resultados desta pesquisa, que as Prefeituras do estado do Rio Grande do Sul fomentem mais os suportes organizacionais no sentido de mais comunicação, formas mais efetivas de dar o *feedback* aos seus colaboradores, e mais condições de exercer o código de ética da categoria, realizando um redesenho destas dimensões. Como reforça Wittmann;

Lübeck & Nelsis (2013), as ferramentas administrativas, baseadas em situações alinhados no passado, não mais atendem adequadamente a ambientes dinâmicos e complexos do momento atual. Sob este viés, conclui-se também, que os suportes no sentido de equipamentos, materiais, tecnologia, treinamentos, tipos de promoções, benefícios e salários; continuam sendo pontos positivos e satisfatórios, pois todos estes tipos de suportes organizacionais não só fortalece o funcionário, mas também as suas famílias, comunidade, equipe de trabalho e o órgão público, pois servidor realizado e satisfeito rende muito mais para a sociedade.

Quanto às limitações encontradas neste estudo, por se tratar de um estudo sobre uma categoria específica (assistentes sociais) e um local específico(prefeituras), é muito escasso as escritas científicas sobre o tópico, encontrando-se mais registros sobre suportes organizacionais em outros países. As pesquisas brasileiras relativas à categoria em sua maioria são sobre as lutas e demandas da classe com o usuário, não dispondo de pesquisas mais avançadas ao desenvolvimento integral das atividades laborais do assistente social como servidor.

Mas a pesquisa alcançou o objetivo estipulado e a problemática levantada, por meio dos resultados alinhados com a teoria estudada a respeito do Diagnóstico do Trabalho e os suportes organizacionais recebidos pelos AS das suas prefeituras. Além de trazer dados importantes para serem explorados pelos órgãos públicos municipais do RS no que tange ao suporte organizacional e as necessidades dos assistentes sociais.

Diante do exposto, julga-se que o estudo sobre os suportes organizacionais nos municípios do RS para o serviço social, torna-se relevante, e seu mérito está em fomentar a ampliação do debate em torno desta temática, bem como contribuir para a redução do déficit de pesquisa sobre a referida temática, sobretudo no Brasil.

Além disso, o estudo irá trazer à luz as diferentes formas de SO que trarão mais compreensão e ciência das medidas necessárias para fomentá-las para trazer à tona o melhor dos funcionários em seu desempenho laboral.

As descobertas podem ajudar a redesenhar novas estratégias sobre as características do trabalho do assistente social, desenvolvendo novas políticas organizacionais que possam melhorar o desempenho de seus colaboradores e assim realizar o objetivo maior que é a sociedade contemplada com um serviço público de maior qualidade. Os resultados deste estudo devem gerar ideias que podem levar para a oferta de suportes organizacionais criativos e urgentes para a prestação de serviços dos servidores públicos.

Além disso, a escolha do tema e a delimitação de um trabalho acadêmico devem ultrapassar os muros da universidade e ter um impacto social sobre a categoria estudada, e poder transformar a realidade em algum aspecto.

REFERÊNCIAS

- AKGUNDUZ, Y; ALKAN, C. & GÖK, Ö. A. **Perceived Organizational Support, Employee Creativity and Proactive Personality: The Mediating Effect of Meaning of Work.** Journal of Hospitality and Tourism Management, 34, 105-114. (2018).
- ALMEIDA, H; FAÍSCA, L; JESUS, S. N. **Estrutura factorial da versão portuguesa do Job Diagnostic Survey (JDS): Um estudo confirmatório de validação do instrumento.** Psicologia, Lisboa, Vol. 23, n.º 1, p. 79–102. (2009).
- AMOÊDO, Sebastião. **Ética do Trabalho na era da Pós-qualidade.** 2.ed. rev. e ampliada. – Qualitymark, 144 p. (2007).
- ARNOLD, J; ROBERTSON, I. T. & COOPER, C. L. **Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace.** London: Pitman Publishing. 1991.
- ARSHADI, Nasrin. **The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation .** Procedia - Social and Behavioral Sciences. Vol.30, P. 1103 – 1108; (2011).
- AYRES, J.R.C.M. **The historical and epistemological development of epidemiology and the concept of risk** [Article@Desenvolvimento histórico-epistemológico da Epidemiologia e do conceito de risco] Cadernos de Saude Publica, 27 (7), pp. 1301-1311; (2011).
- BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de Survey.** Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.
- BARRILI, H. de C; ARAÚJO, J. M. & BULLA, L. C. **A Pesquisa em Serviço Social e nas Áreas Humano-Sociais.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 1º ed., 1998.
- BASSO, Cristiane. **O Impacto do Suporte Organizacional e do Suporte à Aprendizagem no Engajamento no Trabalho e nos danos Físicos e Psicossociais relacionados ao Trabalho: O caso de uma Instituição Federal de Ensino Superior.** Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. UFRGS, Porto Alegre, 2020.
- BATTISTI, P. S. S; VIGORENA, D. A. L; DENUZI, V. S. S. & KNIE, D. C. **O Uso da Tecnologia no Tratamento Estatístico em Pesquisas na Área de Secretariado Executivo.** Revista Capital Científico- Eletrônica, Vol. 13, nº1, p. 77-94; março 2015.
- BERGER, P; LUCKMANN, T. **A Construção Social da Realidade.** Petrópolis: Vozes. 1973.
- BIZZI, Luciane. **O Bem-Estar no Trabalho e suas Relações com Suporte e Comprometimento Organizacional Afetivo: Estudo de Caso na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).** Dissertação de Mestrado. 2013. Disponível em: < <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/4680>> Acesso em: 29 de setembro de 2021.
- BRASIL. **Lei nº 8.112,** Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais. Diário Oficial da União, dezembro

1990. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18112cons.htm> Acessado em 18 de agosto de 2022.

BRASIL. **Medida Provisória Nº 1.091, de 30 de Dezembro de 2021**. Diário Oficial da União, ed. 247, seção1, p.1; dezembro 2021. Disponível em:< <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.091-de-30-de-dezembro-de-2021-371512885>> Acessado em 17 de agosto de 2022.

BROCKNER, J. *et al.* **Perceived Control as an Antidote to the Negative Effects of Layoffs on Survivors' Organizational Commitment and Job Performance**. Administrative Science Quarterly. Vol. 49, No. 1. pp. 76-100, (2004).

CERVO, A. L. & BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, (2002).

CFESSMANIFESTA. **O Trabalho de Assistentes Sociais em Situações de Calamidades**. Brasília (DF), 21 de março de 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução á Teoria Geral da Administração**. 4. ed., São Paulo: Makron Books, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**.Ed. Compacta, 7.ed.- São Paulo: Atlas, (2002).

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/ Fiocruz). **Orientações sobre ética em pesquisa em ambientes virtuais**. Versão 1.0 Rio de Janeiro : ENSP/Fiocruz, 12 p, (2020).

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL . **Código de Ética do/a Assistente Social**. Brasília: CFESS, 1993.

ČOREJOVÁ, T. *et al.* **The concept of smart city and the perceptions of urban inhabitants: A case study from Žilina, slovakia**. Hungarian Geographical Bulletin, 70 (2), pp. 113-128; (2021).

COVACS, Jorge Miguel Luiz de Macedo. **Bem-estar no trabalho: O impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepção de justiça**. (Dissertação de mestrado, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, SP, Brasil), 2006.

DAVIDOVITZ,M.;COHEN,N. **Alone in the Campaign: Distrust in Regulators an the Coping of Front-Line Workers**. Regulation and Governance. 2021.

DEJOURS, Christophe. **Organização do Trabalho e Saúde Mental: quais são as Responsabilidades do Manager?** In: Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar. Goiânia - GO: Editora da PUC Goiás, p. 317–331. E-book. 2016.

DELGADO, L. B.; AQUINO, I. G. de C. **O mercado (precarizado) de trabalho do Assistente Social em Minas Gerais e no Rio de Janeiro: condições de contratação, remuneração e salários indiretos**. In: MORJO, Carina B.; SANTOS, Cláudia M (Orgs.). Serviço Social e

Questão Social: Implicações no mundo do trabalho e no exercício profissional do assistente social em Juiz de Fora. Juiz de Fora: Ed. UFJF, p. 93-110; (2014).

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DEPRÁ, G; SANTOS, L. A. DOS; MARCHI, J. **A Influência do Suporte Organizacional no Desempenho Profissional dos Colaboradores**. *Disciplinarum Scientia. Série: Sociais Aplicadas*, Santa Maria, v. 17, n. 1, p. 73-86; (2021).

DIAMOND, Michael A. **Organizational Immersion and Diagnosis: The Work of Harry Levinson**. *Organisational & Social Dynamics* 3(1): 1±18; (2003).

DIMA G. *et al.* **Job stress and burnout among social workers in the vuca world of covid-19 pandemic**. *Sustainability (Switzerland)*, 13 (13), art. no. 7109, (2021).

DRUCKER, Peter. **A Nova Era da Administração**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DUPUIS, A.; FARINAS, L. **L'ajustement mutuel dans le fonctionnement organique du système multiorganisationnel d'aide et de services aux sans-abri de montréal**. *Canadian Public Administration*, 52 (1), pp. 23-49; (2009).

DURKHEIM, Émile. **As Regras do Método Sociológico**. São Paulo: Abril Cultural, v.33. Coleção Pensadores, 1973.

EADIE, T., & LYMBERY, M. **Promoting Creative Practice in Social Work Education**. *Social Work Education: The International Journal*, 6(7), pp. 670-683; (2007).

EISENBERGER, R. *et al.* **Perceived organizational support**. *Journal of Applied Psychology*, v. 72, n. 3, p. 500-507; (1986).

EISENBERGER, R. *et al.* **The supervisor POS-LMX-subordinate POS chain: Moderation by reciprocation wariness and supervisor's organizational embodiment**. *Journal of Organizational Behavior*, 35 (5), pp. 635-656; (2014).

ESTIVALETE, V. D. F. B., *et al.* **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 da UNIMEP*, 14(2), p. 31-56; (2016).

FALEIROS, V. de P. **Desafios de Cuidar em Serviço Social: Uma Perspectiva Crítica**. *Revista Katálysis*, Vol.16(special issue), pp.83-91; (2013).

FARR-WHARTON, B.; BRUNETTO, Y.; XERRI, M. **Austerity, staff inadequacy, and contracting-out social services: How many government inquiries does it take to improve social policy outcomes in aged care?** *Australian Journal of Public Administration*. (2021).

FRANKEN, E; PLIMMER, G.; MALINEN, S. **Paradoxical Leadership in Public Sector Organisations: Its role in Fostering Employee Resilience**. *Australian Journal of Public Administration*, 79, (1), pp. 93-110; (2020)

FREITAS, H. *et al.* **O método de pesquisa survey.** Revista de Administração da Universidade de São Paulo, 35. 3. (2000).

FREIXO, L. A., & LIMA SANTOS, N. **Satisfação Organizacional e Fontes de Satisfação no Trabalho:** Estudo Exploratório numa Empresa Metalúrgica do Norte do País. *VI Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (Vol. 18, pp. 13-33). Évora: Associação Portuguesa de Psicologia. Disponível em CD-ROM. 2006.

FREIXO, Laureano Coelho Afonso. **Das Fontes de Satisfação no Trabalho à Satisfação Organizacional:** Estudo em duas Empresas do sector Metalúrgico do Norte do País. Dissertação de Mestrado em Psicologia, apresentada à Universidade Fernando Pessoa (UFP), Porto, Portugal, 2010.

FREUDENBERGER, Herbert. **Staff Burn-out.** Journal of Social Issues, 30(1), pp. 159–65; (1974)

FRIEDLANDER, W. A. **Conceitos e Métodos de Serviço Social.** Editado por Walter A. Friedlander; tradução de Evangelina Leivas, 2^o.ed. Rio de Janeiro, Agir, 1975.

GEHLEN, V. R. F.; CHAVES, H. L. A. **Desafios para a Pesquisa e Pós-Graduação em Serviço Social.** R. Katálisis. Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 253-261, maio/ago. 2017

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C.. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999

GIL, A. C.. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas De Pesquisa Social.** Atlas, 7^a Ed. 2019

GILL, K.J. *et al.* **CIHR Team in Substance Abuse Treatment From policy to practice:** Implementing frontline community health services for substance dependence-study protocol. Implementation Science, 9 (1), art. no. 108. (2014)

GUERRA, Yolanda. A Pós-Graduação em Serviço Social no Brasil: um patrimônio a ser preservado. Temporalis, Brasília/DF, n. 22, p. 125-158, jul./dez. 2011

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão?** Psic.: Teor. e Pesq. 22 (2), 2006.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey.** Journal of Applied Psychology, v. 60, n. 2, p. 159-70; (1975).

HACKMAN, J. Richard; & OLDHAM, Greg R. **Work redesign.** Reading, Mass: Addison-Wesley. (1980).

HACKMAN, J. Richard & OLDHAM, Greg R. **Motivation Through the Design of Work:** Test of a Theory. Organization Behavior and Human Performance, Vol.16, n^o2, p.250-279; August 1976.

HACKMAN, Richard J. **Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances**. Publisher Harvard Business Review Press – First Edition, (2002).

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

IAMAMOTO, M.V; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. 19 ed. São Paulo: Cortez, celats (2006).

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. [Portal do] IBGE. **Regiões Geográficas Estado do Rio Grande do Sul**: Mapa das Regiões Geográficas Estado do Rio Grande do Sul (2017). Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/geociencias/cartas-e-mapas/redes-geograficas/2231-np-divisoes-regionais-do-brasil/15778-divisoes-regionais-do-brasil.html?=&t=acesso-ao-produto> Acesso em: 25 de abril de 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. [Portal do] IBGE (27 de agosto de 2021). **Estimativas da população residente no Brasil e Unidades da Federação com data de referência em 1º de julho de 2021**. Disponível em : <https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2021/estimativa_dou_2021.pdf> Acesso em: 26 de abril de 2022.

INGRAM, K; NITSENKO, V. **Comparative Analysis of Public Management Models**. [Article@Порівняльний аналіз моделей державного управління] (2021) *Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu*, (4), pp. 122-127; (2021).

JANSE, B. **Modelo de Características do Trabalho (JCM)**. Toolshero, 2018. Disponível em: <<https://www.toolshero.com/human-resources/jobcharacteristics-model/>> Acesso em: 14 de Novembro de 2022.

JAUHARI, Hemang; SINGH, Shailendra. **Perceived Diversity Climate and Employee's Organizational Loyalty: Equality, Diversity and Inclusion**. *An International Journal*. Vol. 32, nº 3, pp. 262-276; March 2013.

JOHARI, Johanim; & YAHYA, Khulida. **Job Characteristics, Work Involvement, and Job Performance of Public Servants**. *European Journal of Training and Development*. Vol. 40, nº 7, pp. 554 – 575; August 2016.

KLEIN, L. L; PEREIRA, B. A. D. & LEMOS, R. B. **Qualidade de vida no trabalho: Parâmetros e Avaliação no Serviço Público**. *Revista de Administração Mackenzie*, Vol. 20, nº3, São Paulo; 2019.

KLEIN, L. L; COGO, M. P. & PEREIRA, B. A. D. **Avaliação da Flexibilidade da Jornada de Trabalho e o seu Impacto no Compartilhamento do Conhecimento**. *Revista Práticas de Administração Pública*. Vol. 4, nº 3, p. 127-150; dezembro 2020.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KUNKEL, F. I. R.; VIEIRA, K. M. **O Impacto do Suporte e da Justiça sobre o Bem-estar no Trabalho de Servidores Públicos Municipais.** Estudos do CEPE: Revista do Departamento de Ciências Econômicas. Ed. Universidade de Santa Cruz do Sul, p.104-146; (2013).

KURTESSIS, J. N; EISENBERGER, R; FORD, M. T; BUFFARDI, L. C; STEWART, K. A; & ADIS, C. S. **Perceived Organizational Support: A Meta-analytic Evaluation of Organizational Support Theory.** Journal of management, 43(6), 1854-1884. (2017).

LAKATOS, E.M.& MARCONI, M.A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAKATOS, E.M.& MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica.** 6. ed.5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

LATYSHEVA, O. *et al.* **Management of the sustainable development of machine-building enterprises: a sustainable development space approach.** Journal of Enterprise Information Management, 34 (1), pp. 328-342; (2020).

LÁZARO FERNÁNDEZ, Santa. **El Desgaste Profesional (Síndrome de Burnout) en los Trabajadores Sociales.** Portularia, 4, pp. 499–506; (2004)

LEVINSON, H. **Reciprocidade:** a relação entre o homem e a organização. Administrative Science Quarterly, 9 , 370–390; (1965).

LIKERT, Rensis. **A Technique for the Measurement of Attitudes.** Archives of Psychology, 140: 1-55. (1932).

LI, Z; LONG, C. & ER-YUE, T. **When does Job Insecurity Lead to Feedback-Seeking Behavior?** The Counterintuitive Moderating role of Perceived Organizational Support. Current Psychology, Vol.37, n°4, pp.850-861; (2018).

MACIONIS, J. J.& GERBER, L. M. **Sociology.** Book, 7th Canadian ed. Toronto: Pearson Prentice Hall. 2011.

MAERTZ JR., C.P. *et al.* **The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee Turnover.** Journal of Organizational Behavior, Vol.28, n°8, pp. 1059-1075; (2007).

MAIA, L. F. R. B. & OLIVEIRA, J. **Valores Organizacionais e seu Impacto sobre o Clima e a Satisfação no Trabalho:** Percepção dos Técnico-Administrativos de uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 01, 2007, Natal, Anais... Natal: ENGPR, 2007.

MAGLAJLIC, Reima Ana & IOAKIMIDIS, Vasilios .Editorial: **A Call to Action—Voice and Influence of People with Experiences of Social and Health Care in Social Work Knowledge and Social Services.** *The British Journal of Social Work*, Vol. 52, n°5, pp. 2431–2436, July 2022.

MANZINI, Eduardo José. **Uso da Entrevista em Dissertações e Teses produzidas em um Programa de Pós-Graduação em Educação.** Revista Percurso, Maringá, vol. 4, n° 2, p. 149-171; (2012).

MARCONI, M. de A. & LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARQUES M. F. **Serviço social Profissão com Risco:** Fragmento de uma Realidade. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Coimbra, Instituto Superior Miguel Torga. 2011

MATTAR, F. **Pesquisa de marketing.** Ed. Atlas. 1996.

MEDZO-M' engone, J. **Perceived Information communication and technology (ICT) Demands and Psychological well-being among Gabon Civil Servants: The moderating role of Social Support and organisational Support.** Journal of Psychology in Africa, Vol.31, n°3, pp. 272-278; (2021).

MEIRELLES, Giselle Ávila Leal de. **O serviço social brasileiro frente à desigualdade social e à pauperização.** SER Social, questão social e serviço social, Brasília, vol. 24, n° 50. (2022).

MENDES, J. M. R.; SANTOS, A. M. DOS. & WERLANG, R. **Pós-graduação em Serviço Social no Brasil: há uma pedra no caminho.** R. Katalysis, Florianópolis, Vol. 20, n° 2, p. 165-174; maio/ago. 2017

MERCURE, Dominique & RIVARD, Sylvie. **Le développement de la réflexivité et de la pensée critique comme piliers à l'émergence de la créativité dans la formation des futurs travailleurs sociaux.** Approches inductives, Vol. 3, n° 2, pp. 71-91; (2016)

MINER, John B. **Theories of Organizational Behavior.** Hinsdale, IL: Dryden Pres, p.231-266; (1980).

MIOTO; R. C. T. & NOGUEIRA, V. M. R. **Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional.** R. Katál., Florianópolis, Vol. 16, n. esp., p. 61-71; (2013).

NEVES, J. **Aptidões individuais e teorias motivacionais.** In J. M. C. Ferreira, J. Neves & A. Caetano, (Coords.), *Manual de psicossociologia das organizações* (pp. 255-279). Alfragide: McGraw-Hill. (2001).

NEVES, P. & EISENBERGER, R. **Management communication and employee performance:** The contribution of perceived organizational support. Human Performance, Vol.25, pp. 452-464; (2012).

OLDHAM, G. R; HACKMAN, J. R. & STEPINA, L. P. **Norms for the job diagnostic survey.** Yale Univ New Haven CT School of Organization and Management. (1978).

OLDHAM, G. R; & HACKMAN, J. R. **Not what it was and not what it will be:** The Future of Job Design Research. Journal of Organizational Behavior, Vol.31, pp.463-479; (2010).

OLIVEIRA-CASTRO, G. A. de; PILATI, R.; BORGES-ANDRADE, J. E. **Percepção de Suporte Organizacional: Desenvolvimento e Validação de um Questionário.** RAC, Vol. 3, n°2, p. 29-51; Mai./Ago. 1999.

PAES, Ângela Tavares. **Desvio Padrão ou Erro Padrão: qual utilizar?** Einstein: Educ Contin Saúde. 2008, 6(3 Pt 2): 107-8

PALMER, E. L. **Applied research.** In W. E. Craighead & C. B. Nemeroff (Eds.), *The Concise Corsini Encyclopedia of Psychology and Behavioral Science [A concisa enciclopédia Corsini de psicologia e ciência do comportamento]*. Hoboken, NJ, EUA: John Wiley & Sons. (2004).

PASCHOAL, T ; Torres, C. V. & Porto, J. B. **Felicidade no Trabalho: Relações com Suporte Organizacional e Suporte Social.** RAC, Vol. 14, N° 06, Dez 2010.

PAULI, J; CERUTTI, P. S & ANDRÊIS, S. A. **Cidadania Organizacional, Suporte e Bem-Estar no Trabalho em Organizações Públicas.** Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, Florianópolis, Vol.11, Edição Especial 1, Abril 2018.

PEDROSO, B. *et al.* **Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham.** Gest. Prod. Vol. 21, n°2, (2014).

PEKEL, Aydin; ATASOY, Taner. **A Relação entre a Percepção de Apoio Organizacional e as Habilidades de Comunicação de Funcionários da Empresa de Serviços Esportivos.** Revista on line de Política e Gestão Educacional, Araraquara, Vol. 26, n°. 2, p. 1387-1397, maio/ago. 2021.

PIAGET, J. **Logique et connaissance scientifique.** Encyclopédie de la pléiade ; n 23. Paris: Gallimard, 1967.

PIANA, MC. **A Construção do Perfil do Assistente Social no Cenário Educacional .** São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

PLAISIER, *et al.* **The Contribution of Working Conditions and Social Support to the Onset of Depressive and Anxiety Disorders among male and Female Employees.** Soc Sci Med. Vol. 64, n°2, pp. 401-10; Jan/ 2007.

QUEIROGA, F; BRANDÃO, H. P. & BORGES-ANDRADE, J. E. **Escala de Percepção de Suporte Organizacional – Versão reduzida.** In: Puente-Palacios, K., & Peixoto, A. D. L. A. *Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: Um olhar a partir da psicologia.* Artmed Editora. (2015).

RAICHELIS, Raquel. **Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas.** Cortez Editora Ltda, São Paulo, Serviço Social e Sociedade, n°. 104, p. 750-772; out./dez. 2010.

RAICHELIS, Raquel. **O Assistente Social como Trabalhador Assalariado: desafios frente às violações de seus direitos.** Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n°. 107, p. 420-437; (2011).

RAVALIER, J. M; MCFADDEN, P; BOICHAT, C; CLABBURN, O; MORIARTY, J. **Social**

Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study. *The British Journal of Social Work*, Vol.51, n°1, pp. 297–317; January 2021.

RESOLUÇÃO CFESS Nº 493/2006. **Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.** Disponível em:< https://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf> Acesso em: 21 de julho de 2022.

ROSS, Dyann. **Bell hooks's Legacy and Social Work:** A Distillation of Her Key Ideas about Love and Some Implications for Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*; 00, pp. 1–17; July 2022.

ROTTA, D. S. *et al.* **Engagement de Residentes Multiprofissionais em Saúde.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, [S. l.], vol. 53, (2019).

PINTO, S. S; & SILVA, C. **Estatística.** Volume I. Ed. da FURG, Porto Alegre, 2020.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. H. & LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa.** São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTOS, Silvana Mara de Moraes dos. **O CFESS na Defesa das Condições de Trabalho e do Projeto Ético-Político Profissional.** Cortez Editora Ltda, São Paulo – SP. Revista Serv. Soc. Soc. (104) • dez 2010.

SARAVANAKUMAR, Dr. AR. **Unit 1 Organisational Behaviour.** In book, pp.53. Publisher: Alagappa university ,Karaikudi, Índia. 2019.

SCHEIN, Edgar. H. **Organizational psychology** (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

SEIDL, E. & TRÓCCOLI, B. **Desenvolvimento de Escala para Avaliação do Suporte Social em Pessoas vivendo com HIV/AIDS.** Psicologia Teoria e Pesquisa, Vol.22, n°3, p.317-326; (2006).

SENG,B.K. *et al.* **Resilience and Stress in Frontline Social Workers during the COVID-19 Pandemic in Singapore.** Asian Social Work and Policy Review. 2021.

SILVA, R. C.; FERREIRA, M. de A. **Construindo o roteiro de entrevista na pesquisa em representações sociais: como, por que, para que.** Revisão, Esc. Anna Nery, Vol.16, n°3, Set. 2012.

Silva, C. R. de S., & Mendonça, J. R. C. de. **Suporte Organizacional no Setor Público: a Percepção de Gestores de uma Secretaria Estadual.** Teoria E Prática Em Administração, Vol. 09, N° 02, p. 77–92. (2019).

SIRURI, Marwa Moses & CHECHE, Stephen G. **Revisiting the Hackman and Oldham Job Characteristics Model and Herzberg's Two Factor Theory:** Propositions on How to Make Job Enrichment Effective in Today's Organizations. *European Journal of Business and Management*. Vol. 6, p.162-167; April 2021.

SHANOCK, L. R. & EISENBERGER, R. **When supervisors feel supported:** Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, n°3, pp. 689–695; (2006).

SYUKRINA, Alini Mat Ali. *et al.* **Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction.** *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 129, p. 46 – 52; (2014).

TARTAKOVSKY, Eugene. **Helping the Helpers:** An International Training Program for Professionals Providing Social Services for HIV-Positive Children and Their Families in Southern Kazakhstan. *Journal of Community Psychology*. Vol.39, n°2, pp.152-169; Mar 2011.

TARTAKOVSKY, E. **Helping the helpers:** an international training program for professionals providing social services for hiv-positive children and their families in Southern Kazakhstan. *J. Community Psychol.*, V.39, p. 152-169. (2011)

TEJADAS, S.S. & JUNQUEIRA, M. R. **Serviço Social e pandemia:** desafios e perspectivas para a atuação no sociojurídico. *Revista Serviço Social & Sociedade*. São Paulo, n° 140, p. 101-117; (2021).

TOLEDANO, Leonor Belén Ariza & RUIZ-OLIVARES, Rosario. **Prosocial Personality as a Predictor of Burnout in Spanish Social Workers.** *The British Journal of Social Work*, bcac134, 2022. Disponível em: <<https://doi-org.ez47.periodicos.capes.gov.br/10.1093/bjsw/bcac134>> Acesso em: 27 de julho de 2022.

TOMAZ SOLBERG. **Mediação de Conflitos.** Site disponível em: <<https://tomazsolberg.com.br/como-prevenir-e-resolver-conflitos/>> Acesso em: 08 de outubro de 2021.

TOMASI, M; RISSI, V; & PAULI, J. **Influência do Suporte Organizacional nas Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho em um Contexto Hospitalar.** *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, Vol. 20, n°3, p. 1072-1079; (2020).

TUMWESIGYE, Godfrey. **The Relationship between Perceived Organisational Support and Turnover Intentions in a Developing Country:** The Mediating role of Organisational Commitment. *African Journal of Business Management*. Vol. 4, n°6, pp. 942-952; June 2010.

VASCONCELOS, I. *et al.* **Condições de Trabalho e Saúde de Assistentes Sociais no Âmbito das Políticas Públicas.** *Revista de Políticas Públicas*, Vol. 21, n° 2, p. 719-738; (2017).

VELOSO, A.; ROQUE, H. & FERREIRA, A. **Os Efeitos da alteração da Relação de Emprego nas Unidades de Saúde Familiar:** a perspectiva dos profissionais de saúde. *Revista Eletrônica de Psicologia, Educação e Saúde*, Vol.2, p.96-111; (2016).

VIGAN, F. A. & GIAUQUE, D. **Job Satisfaction in African Public Administrations:** a Systematic review. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 84, n°3, pp. 596-610; (2018)

VINOGRADOVA, E. **Public Administration in Social Services:** The need and Capacities for Reform. *Social Capital and Social Cohesion in Post-Soviet Russia*, pp.34-54; (2016).

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** *Sloan Management Review*, Cambridge, Mass. Vol. 15, Ed. 1, pp. 11-21; (1973).

WEISS-GAL, I.; GAL, J. **Explaining the Policy Practice of Community Social Workers.** *Journal of Social Work*, 20, (2), pp. 216-233. (2020).

WILKINSON, Adrian. **Empowerment: Theory and practice.** *Personnel Review*, Vol.27, n°1, pp.40-56; (1998).

WITTMANN, M. L.; LÜBECK, R. M & NELSON, V. DE M. **Uma Visão Não-Linear sobre Estratégia Empresarial pelo Prisma da Complexidade.** *RPCA*, Rio de Janeiro. V. 7 n°. 4, p. 117-135, (2013).

YANG, KF.; HSIEH, JY. **Managerial effectiveness of government performance measurement: Testing a middle-range model.** *Public Administration Review*. Vol. 67, Ed.5, pp. 861-879; (2007).

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos.** (2Ed.). Porto Alegre: Bookman. 2001.

ANEXO DT de PEDROSO *et al.* (2014)

Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho baseado no modelo de Hackman e Oldham (1974)

SEÇÃO 1

Nesta seção do questionário você deve descrever o seu trabalho da forma mais objetiva possível. Por favor, não use essa seção para mostrar o quanto você gosta ou não gosta do seu trabalho. Questões sobre isso estarão em outra seção. Portanto, tente descrever seu trabalho da forma mais exata e objetiva que você conseguir.

1) O quanto seu trabalho requer que você trabalhe em contato com outras pessoas (clientes ou pessoas da empresa em que você trabalha)?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Muito pouco: O relacionamento com outras pessoas não se faz necessário no decorrer do meu trabalho.	Moderadamente: Algum relacionamento com outras pessoas é necessário.	Bastante: O relacionamento com outras pessoas é absolutamente essencial e parte crucial do desenvolvimento do trabalho.
---	--	---

2) Qual é o nível de autonomia existente em seu trabalho? Isto é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Muito pouca autonomia: Meu trabalho não me permite decidir como e quando realizar as tarefas.	Autonomia moderada: Muitos aspectos são padronizados e não estão sob meu controle, mas eu posso tomar algumas decisões.	Muita autonomia: Meu trabalho me permite total responsabilidade para decidir como e quando fazê-lo.
---	---	---

3) Você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Ou apenas uma das etapas de uma atividade finalizada por outras pessoas ou máquinas?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Meu trabalho é somente uma pequena parte do trabalho global; o resultado das minhas atividades não pode ser visto no serviço ou produto final.

Meu trabalho é uma parcela moderada do trabalho global; minha contribuição pode ser vista no resultado final.

Meu trabalho envolve terminar todas as atividades que iniciei; os resultados das minhas atividades são facilmente vistos no serviço ou produto final.

4) Qual o nível de variedade presente em seu trabalho? Isto é, até que ponto o trabalho exige que realize tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Muito pouca variedade: O trabalho requer que eu faça as mesmas atividades rotineiras inúmeras vezes.

Variedade moderada.

Muita variedade: O trabalho requer que eu faça muitas atividades diferentes, usando várias habilidades e talentos distintos.

5) De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Não muito significativo: Os resultados de meu trabalho não aparentam influenciar outras pessoas.

Moderadamente significativo.

Altamente significativo: Os resultados de meu trabalho podem influenciar outras pessoas de diversas maneiras.

6) O quanto seus gerentes e colegas de trabalho fornecem informações a respeito do seu desempenho no trabalho?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Muito pouco: Quase nunca me informam a respeito do meu desempenho.

Moderadamente: Ocasionalmente recebo algumas informações sobre meu desempenho.

Muito: Os gerentes e colegas de trabalho me fornecem frequentemente informações a respeito do meu desempenho no trabalho.

7) Você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho através de colegas ou de supervisores?

1-----2-----3-----4-----5-----6-----7

Muito pouco: O trabalho é organizado de forma que eu jamais descubro o meu desempenho.

Moderadamente: Algumas vezes recebo *feedback*, outras vezes não.

Muito: O trabalho é organizado de forma que eu obtenho constantemente *feedback* sobre o meu desempenho.

SEÇÃO 2

Esta seção apresenta uma série de características que podem ser usadas para descrever um trabalho. Você precisa indicar o quanto essas afirmações estão corretas ou incorretas com relação ao seu trabalho. Tente ser o mais preciso possível para assinalar o quanto você considera correta cada afirmação sobre o seu trabalho. O objetivo desta seção não é diagnosticar se você está ou não satisfeito com o seu trabalho. Apenas indique o quando você considera correta cada uma das afirmações a seguir.

1) Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto nível.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

2) Meu trabalho requer a realização de muitas atividades em cooperação com outras pessoas.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

3) Meu trabalho é organizado de forma a não me possibilitar a realização de atividades completas, do início ao fim.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

4) O trabalho que executo oportuniza-me avaliar meu desempenho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

5) O trabalho é bastante extenso e repetitivo.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

6) Meu trabalho pode ser efetuado adequadamente por uma única pessoa, não havendo necessidade de interagir com outras pessoas.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

7) Meus supervisores e colegas de trabalho quase nunca fornecem *feedback* sobre o quão bem estou desempenhando o meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

8) A qualidade com que realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

9) Em meu trabalho não tenho nenhuma oportunidade de tomar iniciativas ou decisões.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

10) Os supervisores frequentemente me informam a sua opinião sobre o meu desempenho no trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

11) Em meu trabalho tenho a oportunidade de terminar as atividades que iniciei.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

12) Meu trabalho fornece poucas informações sobre o meu desempenho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

13) Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

14) Meu trabalho, em si, não é muito importante ou significativo para a empresa de forma global.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito incorreta	Geralmente incorreta	Ligeiramente incorreta	Indeciso	Ligeiramente correta	Geralmente correta	Muito correta

SEÇÃO 3

Nesta seção você deve indicar como você se sente com relação ao seu trabalho.

Cada uma das afirmações a seguir representa uma situação que pode ou não estar presente no seu trabalho. Deve ser indicado o quanto você concorda com cada afirmação.

1) É difícil para mim tomar o máximo cuidado para que o trabalho seja realizado da forma correta.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

2) Minha autoavaliação se torna mais positiva quando meu desempenho no trabalho é bom.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

3) De um modo geral estou muito satisfeito com o meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

4) A maioria das tarefas que tenho que desempenhar no meu trabalho me parecem ser inúteis ou insignificantes.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

5) Geralmente eu sei quando o meu trabalho está sendo ou não satisfatório.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

6) Eu me sinto muito satisfeito quando realizo bem o meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

7) O trabalho que eu realizo é muito significativo para mim.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

8) Eu sinto um alto nível de responsabilidade nas tarefas que desempenho no meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

9) Frequentemente eu penso em pedir demissão deste emprego.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

10) Eu me sinto mal e triste quando descubro que realizei de forma ruim o meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

11) Frequentemente eu tenho problemas tentando descobrir se estou desempenhando bem ou mal o meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

12) Eu sinto que deveria receber pessoalmente os créditos ou a culpa pelos resultados do meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

13) De um modo geral eu estou satisfeito com o tipo de trabalho que efetuo no meu emprego.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

14) Meus sentimentos pessoais geralmente não são afetados pela forma com a qual eu desempenho o meu trabalho.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

15) A responsabilidade de realizar o trabalho corretamente é totalmente minha.

	1-----	2-----	3-----	4-----	5-----	6-----	7
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo	Concordo totalmente

SEÇÃO 4

Nesta seção você deve indicar o quão satisfeito você está com cada aspecto do seu trabalho listado abaixo.

1) O nível proteção e segurança no trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

2) O pagamento e os benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e odontológica) que eu recebo.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

3) O crescimento pessoal e o desenvolvimento de habilidades que eu obtenho na realização do meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

4) As pessoas com quem eu converso e trabalho no meu emprego.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

5) O nível de respeito e justiça no tratamento que recebo do meu chefe.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

6) O sentimento de recompensa ao realizar o meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

7) A oportunidade de conhecer outras pessoas durante o meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

8) A ajuda e conselhos que recebo do meu supervisor.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

9) A justiça no pagamento, tendo em vista a minha contribuição na empresa.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

10) A possibilidade de pensar e agir independentemente no meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

11) A segurança de permanecer trabalhando na empresa no futuro.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

12) A oportunidade de ajudar outras pessoas durante o trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

13) O nível de desafio existente no meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

14) A qualidade da supervisão que eu recebo no meu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Ligeiramente insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Ligeiramente satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

SEÇÃO 5

Esta seção aborda afirmações sobre pessoas que desempenham a mesma função que você na empresa. Caso ninguém desempenhe o mesmo trabalho que você, responda as questões com base nas pessoas que realizam um trabalho parecido com o seu.

Você deve descrever o quanto você concorda com cada afirmação, que descreve como essas pessoas se sentem com relação ao trabalho que elas realizam.

Responda as questões desta seção sem levar em consideração como você se sente com relação ao seu trabalho. As pessoas que realizam a mesma função que você pode ter sentimentos diferentes com relação ao trabalho.

1) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho sente uma grande satisfação pessoal quando desempenham bem o seu trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

2) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho estão muito satisfeitas com o seu emprego.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

3) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho acham que o trabalho que realizam é inútil ou insignificante.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

4) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho sente uma grande responsabilidade pessoal no trabalho que desempenham.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

5) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho tem conhecimento de como está o seu desempenho no trabalho.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

6) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho julga o seu trabalho muito significante.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

7) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho sabe que a responsabilidade de realizar o seu trabalho adequadamente deve partir delas próprias.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

8) Possui colegas de trabalho que frequentemente pensam em se demitir.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

9) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho se sente mal ou triste quando descobrem que efetuaram o seu trabalho de forma ruim.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

10) A maioria das pessoas da empresa em que eu trabalho tem problemas ao tentar descobrir se estão realizando o seu trabalho de forma boa ou ruim.

	1-----2-----3-----4-----5-----6-----7					
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

SEÇÃO 6

Esta seção aborda características que podem estar presentes em todos os tipos de trabalho. O objetivo desta seção é saber o quanto você gostaria que cada uma dessas características estivesse presente no seu trabalho. ATENÇÃO: A escala utilizada nesta seção é diferente da escala utilizada nas seções anteriores.

1) Autorrespeito e tratamento justo do meu supervisor.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

2) Trabalho estimulante e desafiador.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

3) Chances de pensar e de agir independentemente no meu trabalho.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

4) Estabilidade no emprego.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

5) Colegas de trabalho companheiros.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

6) Oportunidades para aprender novas coisas através do trabalho.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

7) Salário alto e bons benefícios (alimentação, transporte, assistência médica e assistência odontológica).

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

8) Oportunidades para usar a criatividade no meu trabalho.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

9) Rápida ascensão de cargo (promoções).

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

10) Oportunidades de desenvolvimento de habilidades e de crescimento pessoal no meu trabalho.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características.	Eu gostaria de ter um trabalho com essas características.	Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.
--	---	--

11) Sentimento de recompensa ao cumprir o meu trabalho.

4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

Eu tenho pouco interesse em ter um trabalho com essas características. Eu gostaria de ter um trabalho com essas características. Eu desejo muito ter um trabalho com essas características.

SEÇÃO 7

Esta seção objetiva diagnosticar qual é o tipo de trabalho que é mais importante para você. Para cada questão, dois trabalhos diferentes são descritos. Você precisa indicar qual dos trabalhos você prefere, caso tivesse que optar entre eles. Ao responder a cada questão, imagine que todas as outras características dos dois trabalhos são iguais. Concentre-se apenas nas características mencionadas em cada questão.

1) Trabalho A: Um emprego onde o pagamento é muito bom.

Trabalho B: Um emprego onde existem grandes oportunidades de ser criativo e inovador.

1-----2-----3-----4-----5

Grande preferência por A Pequena preferência por A Indiferente Pequena preferência por B Grande preferência por B

2) Trabalho A: Um emprego onde você é frequentemente requisitado para tomar decisões importantes. Trabalho B: Um emprego com várias pessoas agradáveis trabalhando ao seu lado.

1-----2-----3-----4-----5

Grande preferência por A Pequena preferência por A Indiferente Pequena preferência por B Grande preferência por B

3) Trabalho A: Um emprego onde as maiores responsabilidades são designadas para aqueles que possuem o melhor desempenho no trabalho.

Trabalho B: Um emprego onde as responsabilidades são designadas aos empregados que possuem mais tempo de serviço na empresa.

1-----2-----3-----4-----5

Grande preferência por A Pequena preferência por A Indiferente Pequena preferência por B Grande preferência por B

4) Trabalho A: Um emprego em uma empresa que está com problemas financeiros e que talvez venha a falir em um ano.

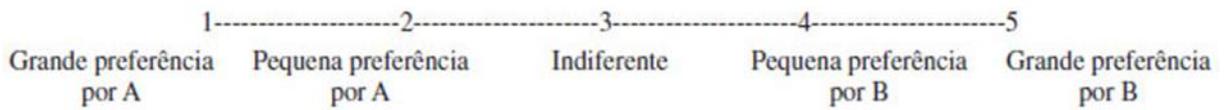
Trabalho B: Um emprego onde você não tem permissão para escolher o agendamento de suas tarefas e os procedimentos que serão utilizados no desenvolvimento do seu trabalho.

1-----2-----3-----4-----5

Grande preferência por A Pequena preferência por A Indiferente Pequena preferência por B Grande preferência por B

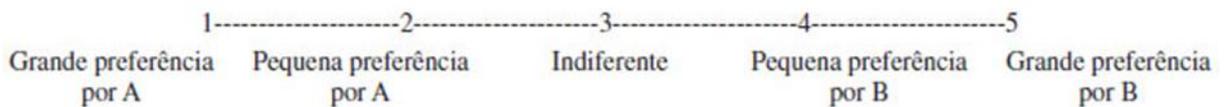
5) Trabalho A: Um emprego bastante rotineiro.

Trabalho B: Um emprego onde os seus colegas de trabalho não são amigáveis.



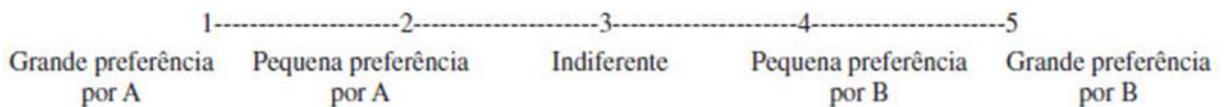
6) Trabalho A: Um emprego em que o seu supervisor critica, com frequência, você e o seu trabalho, na presença de outras pessoas.

Trabalho B: Um emprego que não requer o uso de habilidades complexas.



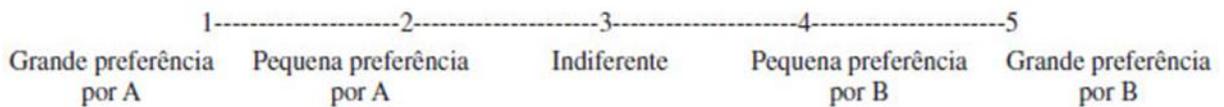
7) Trabalho A: Um emprego em que o seu supervisor o respeita e o trata de forma justa.

Trabalho B: Um emprego que proporciona a você constantes oportunidades de aprender coisas novas e interessantes.



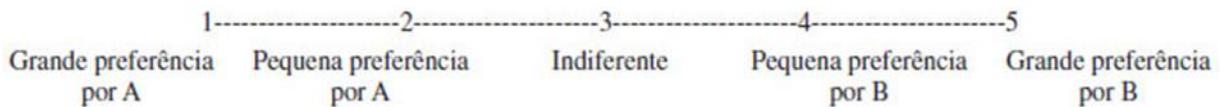
8) Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais de você ser despedido.

Trabalho B: Um emprego onde existem poucas oportunidades para você desempenhar um trabalho desafiador.



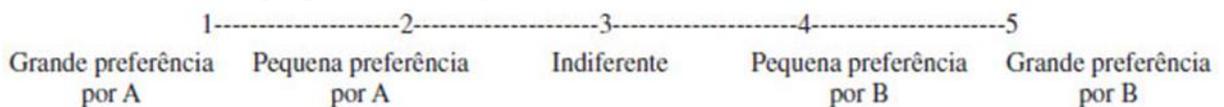
9) Trabalho A: Um emprego onde existem chances reais para você desenvolver novas habilidades e ser promovido na empresa.

Trabalho B: Um emprego que te proporciona um longo período de férias e uma grande quantidade de benefícios extras.



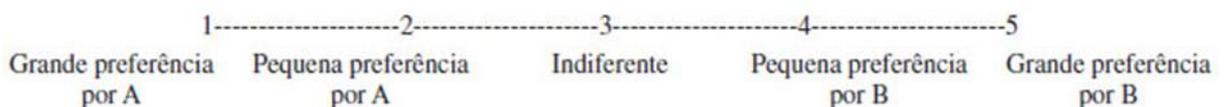
10) Trabalho A: Um emprego com pouca liberdade e independência para você realizar o seu trabalho da forma como você preferir.

Trabalho B: Um emprego com condições de trabalho ruins.



11) Trabalho A: Um emprego onde o trabalho em equipe é muito satisfatório.

Trabalho B: Um emprego que permite a você utilizar, em grande escala, os seus talentos e habilidades.



12) Trabalho A: Um emprego que oferece a você pouco ou nenhum desafio.

Trabalho B: Um emprego onde você trabalha isolado dos seus colegas de trabalho.

